CA Role & Compliance Manager

Guida per l'utente del portale

r12.5 SP3

technologies

Riferimenti ai prodotti CA Technologies

Questo documento è valido per i seguenti prodotti di CA Technologies:

- CA Role & Compliance Manager (CA RCM)
- Identity Manager
- CA SiteMinder
- CA Enterprise Log Manager
- CA Service Desk Manager

Contattare il servizio di Supporto tecnico

Per l'assistenza tecnica in linea e un elenco completo delle sedi, degli orari del servizio di assistenza e dei numeri di telefono, contattare il Supporto tecnico visitando il sito Web all'indirizzo http://www.ca.com/worldwide.

Sommario

Capitolo 5: Utilizzo dei flussi di lavoro di business 43

Capitolo 6: Esecuzione delle campagne di certificazione 71

Capitolo 11: Modifica delle Regole del processo di business 175

Capitolo 12: Utilizzo delle funzioni di amministrazione 191

Capitolo 1: Introduzione

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Informazioni sulla guida

La presente guida fornisce una panoramica con istruzioni dettagliate sull'utilizzo del portale CA RCM. Il portale CA RCM è un'interfaccia Web che consente agli utenti di accedere alle funzionalità di gestione dei ruoli e della conformità di CA RCM.

Destinatari

La presente guida è destinata ad ingegneri di ruolo, amministratori di sistema e manager aziendali responsabili della concessione e della certificazione dei diritti. Gli ingegneri di ruolo sono figure professionali esperte in ambito aziendale. Nel manuale si presuppone che l'ingegnere del ruolo sia in possesso della formazione professionale adeguata relativa agli strumenti client di CA RCM e che conosca la documentazione relativa al pacchetto di installazione degli strumenti client.

Si presuppone, inoltre, che gli amministratori di sistema conoscano il software CA RCM, i database per il download ed il caricamento di utenti e risorse, i processi di individuazione del ruolo e le operazioni di audit. La presente guida è destinata inoltre agli amministratori generali e ai manager aziendali responsabili di diversi processi e che, pertanto, accedono regolarmente al portale durante la loro attività. Gli altri utenti disporranno di 'accesso limitato alle opzioni del portale CA RCM.

Si presuppone, inoltre, una certa familiarità con il sistema operativo e le applicazioni Microsoft, nonché con la relativa apparecchiatura periferica e remota.

Ulteriori informazioni:

Protezione e autorizzazioni (a pagina 275)

Processi tipici

Il portale CA RCM consente l'accesso ad informazioni e processi necessari per la gestione dei ruoli del sistema , della conformità, delle campagne di certificazione e della protezione a livello mondiale.

I processi tipici eseguiti dagli utenti nel portale di CA RCM includono:

Esecuzione delle campagne

Le campagne utilizzano gli strumenti di audit di CA RCM per effettuare processi di certificazione ed attestazione a livello aziendale con l'aiuto dei responsabili dell'approvazione designati. Lo scopo della campagna è quello di certificare che i privilegi concessi soddisfino le esigenze normative e aziendali e che non siano assegnati ad un numero eccessivo di utenti. Il processo è supportato dalla funzionalità della scheda di audit di CA RCM, che segnala al responsabile dell'approvazione informazioni fuori modello o non conformi. L'amministratore della campagna può applicare strumenti di riconoscimento del modello e regole di imposizione dei criteri per analizzare una configurazione ed eseguire un audit generale. Il risultato di un output è la Scheda di audit, la quale contiene un elenco di tutti i record sospetti e descrive il tipo di sospetto individuato (al momento circa 50 diverse tipologie).

Parte del processo di pulitura ed una fase precedente al processo di progettazione del ruolo servono ai manager aziendali (Responsabili dell'approvazione) per revisionare i diritti di accesso. Un manager può essere assegnatario di un team di utenti o di uno o più ruoli/risorse. In un'azienda con più di 1000 utenti, la figura del manager è necessaria per accelerare il processo di pulitura. In base alle definizioni di campagna, ai manager aziendali può essere richiesto di verificare i diritti di accesso dei dipendenti e/o delle risorse di cui essi sono responsabili, e di riportare le richieste di modifica all'Amministratore CA RCM. Le campagne vengono utilizzate durante la fase di pulitura aziendale ma anche per certificazioni periodiche, come da requisiti normativi.

Self-Service

Il portale CA RCM consente ai manager di gestire le definizioni di ruolo del team, nonché di accedere alle risorse aziendali. Gli utenti possono inoltre gestire i propri privilegi personali relativi ai ruoli e alle risorse di sistema.

Browser entità

Consente all'amministratore/manager aziendale che utilizza il portale CA RCM di visualizzare le entità (ad esempio utenti, ruoli, risorse) associate ad un universo specifico in una configurazione selezionata. L'informazione viene visualizzata in formato tabella. Le tabelle contengono le informazioni di base relative a ciascuna entità.

Esecuzione rapporti

Consente di accedere a una serie di rapporti, quali rapporti di elenco di utenti, risorse o ruoli, e i relativi collegamenti ad altre entità, rapporti sullo stato di una campagna, ecc.

Nota: per ulteriori informazioni sui rapporti supportati da CA RCM, consultare la sezione Tipi di rapporto (a pagina 168).

Dashboard

Consente agli utenti di visualizzare automaticamente le informazioni statistiche utili relative alle loro attività. CA RCM include i seguenti dashboard:

- Dashboard di configurazione
- Dashboard della scheda di audit.
- Dashboard di conformità
- Dashboard di copertura ruoli
- Dashboard di certificazione

Amministrazione

Gli Amministratori possono creare un universo, generare connettori di importazione/esportazione e definire la propria pianificazione. Possono inoltre eseguire altre funzioni disponibili solo per gli amministratori senior.

Ulteriori informazioni:

Utilizzo dell'interfaccia del portale CA RCM (a pagina 17)

Capitolo 2: Utilizzo dell'interfaccia del portale CA RCM

Il presente capitolo descrive in modo dettagliato l'interfaccia utente, i menu e le opzioni disponibili. Poiché non tutti gli utenti dispongono dei privilegi completi di amministratore, alcune delle opzioni descritte non saranno disponibili per tutti gli utenti.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Aprire il portale CA RCM

Dopo aver installato ed avviato CA RCM, è possibile aprire l'interfaccia Web da un computer remoto tramite l'URL del portale CA RCM.

Per aprire il portale CA RCM:

1. Aprire un browser Web ed immettere *uno* dei seguenti URL:
   - Per utilizzare una connessione non SSL, immettere il seguente URL:

     `http://`*`ServerName`*`:`*`Port`*`/eurekify`
   - Per utilizzare una connessione SSL, immettere il seguente URL:

     `https://`*`ServerName`*`:`*`HTTPSPort`*`/eurekify`

   Viene visualizzata la schermata di accesso.
2. Inserire le proprie credenziali.

   Nota: la password distingue tra maiuscole e minuscole.
3. Fare clic su Accedi.

   Viene visualizzata la pagina iniziale del portale CA RCM.

Ulteriori informazioni:

Utilizzo dell'interfaccia del portale CA RCM (a pagina 17)

Interfaccia utente

È possibile utilizzare le seguenti funzionalità generali di usabilità in schermate del portale CA RCM:

- Completamento automatico - nei campi contenenti riferimenti a nomi di campo o valori di un file di dati, il portale completa la digitazione con i valori corrispondenti del file di dati. È inoltre possibile premere il tasto freccia giù per scorrere un elenco di valori di campo disponibili.
- Campi obbligatori: i campi contrassegnati da un pallino arancione sono obbligatori. Per poter passare alla fase successiva è necessario riempire questi campi.
- Tabelle personalizzabili: fare clic su Personalizza nella barra di una tabella per modificare le colonne e il relativo ordine di visualizzazione. Fare clic sull'intestazione di una colonna per ordinare i risultati in base ai valori della colonna. È inoltre possibile utilizzare il menu a discesa Record per pagina per limitare o estendere le dimensioni di una tabella.

Interfaccia utente per utenti che non dispongono dei privilegi di amministrazione

Di seguito vengono riportati diversi tipi che effettuano la connessione al portale CA RCM:

- Gli amministratori e gli ingegneri di ruolo utilizzano CA RCM per configurare e mantenere l'universo dei dati. Configurano connettori di dati per l'aggiornamento del modello dell'universo ed esportano modifiche delle impostazioni del privilegio in endpoint di provisioning. Definiscono, inoltre, ed eseguono campagne di certificazione per verificare i privilegi utente.
- I manager aziendali lavorano con CA RCM principalmente come partecipanti delle campagne di certificazione. Possono inoltre utilizzare la funzionalità di gestione dei ruoli del portale per modificare i privilegi relativi agli utenti o alle risorse che gestiscono. Tutte le attività sono supportate mediante un sistema di gestione attività basato su ticket.

Quando gli utenti accedono al portale CA RCM, possono accedere solo alle funzionalità del portale a loro corrispondenti. I manager aziendali possono accedere solo alla propria Inbox, all'area di gestione dei ruoli e ad altre aree rilevanti del portale. Gli amministratori possono invece accedere a tutte le aree del portale. È possibile definire gli universi di dati ed i connettori, nonché creare campagne.

Ulteriori informazioni:

Protezione e autorizzazioni (a pagina 275)

Supporto per la lingua

L'interfaccia del portale CA RCM viene visualizzata nella lingua selezionata durante l'installazione. Per garantire che l'orientamento del testo, i formati della data ed altri aspetti dell'interfaccia utente corrispondano alla lingua selezionata, impostare la lingua del browser sulla stessa lingua dell'interfaccia.

Capitolo 3: Introduzione

Questo capitolo descrive l'ordine delle procedure da seguire durante l'esecuzione del portale CA RCM su un sistema i cui utenti, ruoli e dati della risorsa non sono ancora stati scaricati dal sistema CA RCM. Le informazioni dettagliate relative a ciascuna fase delle procedure menzionate verranno fornite nei capitoli successivi.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Fase 1: creazione di un universo

Un universo è una posizione virtuale che comprende i dati raccolti dalla protezione aziendale e dai sistemi di gestione identità. I dati vengono raccolti nei file di configurazione CA RCM. Un universo consiste in una coppia specifica di configurazioni principale-modello che consentono di registrare le differenze tra la configurazione originale reale importata dal sistema (principale) e la configurazione desiderata generata in seguito ad una campagna (modello).

Per creare un universo (a pagina 29) sono necessarie le seguenti informazioni:

- Nome e percorso del file di configurazione principale
- Nome e percorso del file di configurazione modello
- Scheda di audit delle approvazioni (facoltativa)
- Nome e percorso del file di impostazioni di audit
- Nomi dei campi (nei file di configurazione) contenenti le seguenti informazioni:
  - Accesso
  - Posta elettronica
  - Manager utente

- Manager ruolo
- Manager risorsa

Nota: è possibile specificare i nomi dei file di configurazione non ancora esistenti. Poiché non si dispone dei nomi di campo, creare i file di configurazione principale/modello in un secondo momento, quindi aggiornare l'universo con i nomi dei campi corretti.

Fase 2: Creazione dei connettori di importazione

Dopo aver definito l'universo di cui si desidera eseguire l'audit, importare l'utente e i privilegi utente dai vari endpoint. La procedura richiede la definizione dei connettori di importazione.

Per importazione si intende il download delle informazioni relative a utenti, risorse e ruoli da un endpoint di sistema in CA RCM. Per esportazione si intende il caricamento delle modifiche apportate alle informazioni relative agli utenti, le risorse ed i ruoli a seguito dell'esecuzione di un audit.

Nota: per ulteriori informazioni sui connettori, consultare la sezione Utilizzo delle funzioni di amministrazione della presente guida.

Ulteriori informazioni:

Importazione ed esportazione di connettori (a pagina 197)

Fase 3: Importazione dei dati relativi all'entità

"Importa" si riferisce al download dei dati di configurazione relativi all'utente, alla risorsa e al ruolo di sistema correnti (se disponibili). È possibile utilizzare il connettore di importazione creato nella Fase 2 per scaricare i dati relativi all'entità dagli endpoint aziendali.

È inoltre possibile utilizzare l'opzione Importa nella barra del menu Gestione dati CA RCM per importare i dati relativi all'entità (consultare la *Data Management Guide*).

Il risultato del processo di importazione è un documento di configurazione Sage (file .cfg), che stabilisce le fasi del processo di individuazione del ruolo.

Entità e collegamenti: Presentazione delle informazioni sui privilegi in CA RCM

Una volta importati i dati di configurazione relativi a utente, risorsa e ruolo correnti (se disponibili), CA RCM analizza e archivia le informazioni di provisioning e di accesso dell'utente nei collegamenti e nelle entità dell'azienda.

Le *entità* corrispondono agli utenti e alle risorse presenti nell'azienda. In modo analogo, i ruoli utilizzati da CA RCM per la gestione dei privilegi di accesso corrispondono a entità.

I *collegamenti* sono connessioni tra due entità che definiscono privilegi di accesso. Ad esempio:

- Il collegamento tra un utente e una risorsa consente all'utente di accedere alla risorsa. Durante la certificazione dei privilegi di un dipendente, viene eseguita la revisione e l'approvazione di tali collegamenti.
- Un collegamento tra un ruolo e una risorsa include la risorsa nel ruolo. Tutti gli utenti assegnati al ruolo sono in grado di accedere alla risorsa.
- Un collegamento tra un ruolo e un altro ruolo definisce relazioni padre-figlio nella gerarchia dei ruoli creata da CA RCM.

È possibile collegare due entità nei seguenti modi:

Collegamenti diretti

Il collegamento tra due entità viene eseguito mediante un unico collegamento.

Collegamenti indiretti

Il collegamento tra le entità viene eseguito mediante uno o più collegamenti. Ad esempio, quando a un utente viene assegnato un ruolo che include una risorsa, l'utente e la risorsa vengono collegati indirettamente attraverso il ruolo.

Collegamenti doppi

Il collegamento tra le entità viene eseguito mediante collegamenti diretti e indiretti. Ad esempio, un collegamento diretto consente all'utente di accedere direttamente a una risorsa ed assegna all'utente un ruolo contenente tale risorsa.

I collegamenti diretti e i collegamenti doppi vengono esaminati nel corso dei vari processi di revisione, ad esempio durante le campagne o durante l'assegnazione di un ruolo ad un team aziendale specifico. I collegamenti indiretti vengono elencati per completezza ma non vengono sottoposti al processo di revisione.

Fase 4: Creazione di configurazioni principali/modello

Quando si procede alla creazione di un universo, viene richiesto di fornire il nome di due file di configurazione: il file di configurazione principale e il file di configurazione modello. Il primo contiene i dati importati dai sistemi endpoint. Il secondo costituisce inizialmente una copia di questi dati, che vengono elaborati ed aggiornati durante i processi di configurazione e di audit del ruolo.

Utilizzare le istruzioni riportate nell'Appendice A: Duplicare una configurazione, per creare file di configurazione principali/modello, utilizzando il modulo DNA di CA RCM. Se necessario, modificare l'universo per far corrispondere le configurazioni principali/modello a quelle generate.

Dopo aver creato/modificato un universo, immettere gli utenti associati con l'universo nella configurazione autorizzazioni CA RCM per consentire agli utenti di avere accesso al portale CA RCM. Il processo comprende generalmente la sincronizzazione RACI per l'assegnazione ad ogni utente dei diritti necessari per il portale.

Ulteriori informazioni:

Operazioni RACI (a pagina 264)

Fase 5: Creazione di una campagna

Una campagna è un processo di audit che implica la revisione dei collegamenti fra utenti, ruoli e risorse. I manager responsabili delle varie entità ricevono una notifica di inizio della campagna. Le attività assegnate durante la campagna vengono presentate al titolare della campagna e ai responsabili dell'approvazione sotto forma di ticket. I ticket includono informazioni necessarie per la revisione, l'approvazione o il rifiuto dell'attività.

Fase 6: Esportazione dei dati relativi all'entità

Le differenze fra la configurazione originale reale importata dagli endpoint di sistema (Principale) e la configurazione aggiornata e corretta a seguito del processo di audit (Modello) vengono esportate negli endpoint originali aggiornando le informazioni relative all'utente aziendale e della piattaforma e ai suoi privilegi in modo tale da renderle conformi alle normative e ai criteri aziendali.

Ulteriori informazioni:

Definizione di un connettore di esportazione (a pagina 206)

Capitolo 4: Universo CA RCM

Una volta creato un universo, è possibile modificarne le impostazioni specifiche. Per accedere a queste impostazioni, selezionare Amministrazione, Impostazioni, Impostazioni universo quindi fare clic su Modifica accanto all'universo che si desidera modificare. Viene visualizzata la schermata di modifica dell'universo contenente più schede per la modifica delle impostazioni dell'universo.

Panoramica dell'universo CA RCM

Un *universo* è una visualizzazione contenuta in uno spazio dei nomi che consente agli amministratori di CA RCM di gestire entità quali utenti, ruoli e risorse raccolte da sistemi di gestione delle identità. Il dati relativi all'entità vengono archiviati in file di configurazione. Un universo contiene una coppia di configurazioni principale-modello che consentono di registrare le differenze tra la configurazione originale reale importata dal sistema (principale) e la configurazione desiderata generata (modello).

È necessario associare ciascun connettore configurato in CA RCMper l'importazione e l'esportazione dei dati all'universo corrispondente. Ad esempio, se si desidera importare dati da Identity Manager utilizzando il relativo connettore, i dati corrispondenti vengono archiviati e gestiti in un universo. Se si desidera importare dati da una risorsa di terze parti in CA RCM utilizzando un connettore eseguibile personalizzato, creare un universo separato per archiviare e gestire i dati relativi alla risorsa di terze parti.

Connettori

I connettori vengono definiti per l'importazione e l'esportazione di utenti e di privilegi utente (entità e collegamenti tra di esse) da sistemi aziendali a CA RCM.

I connettori di importazione vengono utilizzati per la raccolta dei dati dai sistemi aziendali. Dopo l'importazione dei dati in CA RCM, i manager del ruolo possono modificare i dati in base a criteri aziendali e alla conformità alle normative.

Alla fine del processo di modifica, CA RCM esegue il confronto tra la configurazione originale e la nuova configurazione e crea un registro di varianza (file DIFF). Esportare i connettori e rinviare le modifiche di configurazione al sistema aziendale.

Componenti di un universo

Un universo contiene file di dati e file associati alla configurazione. Un universo contiene i seguenti file di configurazione:

- File di configurazione principale: contiene le informazioni relative all'utente reale e ai privilegi utente.
- File di configurazione modello: viene avviato come copia della configurazione principale, ma viene aggiornato per riflettere le modifiche apportate ai privilegi utente o alla gerarchia dei ruoli.

  Nota: tutti i file di configurazione presenti all'interno di un universo fanno parte di una stessa struttura. Durante la definizione di un universo, vengono specificati i campi di archiviazione dei dati relativi all'ID univoco, alla posta elettronica o ad altri dati per ciascun utente. Tali campi vengono utilizzati nei processi di rapporto, certificazione e analisi di CA RCM. Tutti i file di configurazione dell'universo devono rispettare quanto indicato in tali campi. Per ulteriori informazioni sui file di configurazione, consultare l'appendice File di dati CA RCM.

- Configurazioni RACI: quattro file creati in seguito all'analisi del file di configurazione modello per determinare gli utenti responsabili, i responsabili dell'approvazione, gli utenti consultati ed informati per ciascuna risorsa.
- Configurazioni account: file relativi alle configurazioni principali e modello. Associano gli account utenti definiti negli endpoint con gli utenti presenti nella configurazione.

È possibile definire altri file di configurazione contenenti set di dati secondari principali/modello oppure nuovi dati importati. I file associati con l'universo possono includere:

- (Facoltativo) Scheda di audit delle approvazioni: file contenente le violazioni pre-approvate delle regole di business a ignorare durante i processi di certificazione.
- impostazioni di audit: file che determina il comportamento di audit per i file di configurazione dell'universo.

Creazione di un universo

Un universo consente di gestire entità quali utenti, ruoli e risorse raccolti da sistemi di gestione delle identità.

Per creare un universo CA RCM

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Impostazioni universo.

   Viene visualizzato l'elenco degli universi.

2. Fare clic su Aggiungi Nuovo.

   Viene visualizzata la schermata Crea nuovo universo.

3. Specificare i valori per i seguenti campi:

   Nome universo

   Definisce il nome dell'universo.

   Nota: non è possibile modificare il nome di un universo esistente.

   Nome configurazione principale

   Specifica la configurazione principale dell'universo.

   Nome configurazione modello

   Specifica la configurazione modello dell'universo.

   Si noti quanto segue:

   - Le configurazioni principali/modello devono essere univoche per ciascun universo. Creare*un solo* universo per ciascuna configurazione master o modello.
   - Esempio di nome dei file di configurazione: CA_IMmaster.cfg, CA_IMmodel.cfg.
   - I nomi dei file di configurazione non possono i caratteri di barra ("/" o "\").
   - È possibile specificare file di configurazione che ancora non ancora esistenti. Tali file verranno creati con i nomi specificati al momento dell'importazione dei dati.

   Scheda di audit delle approvazioni (facoltativa)

   Definisce l'elenco delle violazioni pre-approvate (a pagina 34) per l'universo.

Gli avvisi approvati sono

Specifica se le violazioni pre-approvate vengono ignorate (nascoste) oppure disattivate nella scheda di audit.

Campo Accesso alla configurazione

Specifica il campo contenente l'ID di accesso dell'utente nei file di configurazione di universo (contenuti nel file del database utenti).

Nota: se i nomi dei campi non sono ancora disponibili, i file di configurazione principale/modello vengono creati durante l'importazione iniziale e sarà possibile aggiornare l'universo con i nomi dei campi corretti.

Campo Posta elettronica della configurazione

Specifica il campo contenente l'indirizzo di posta elettronica dell'utente nei file di configurazione dell'universo (contenuti nel file del database utenti).

Campo Manager utente della configurazione

Specifica il campo contenente l'ID del manager dell'utente nei file di configurazione dell'universo (responsabile dell'approvazione utenti).

Campo Manager ruolo della configurazione

Specifica il campo contenente l'ID del manager del ruolo nei file di configurazione dell'universo (responsabile dell'approvazione ruolo).

Campo Manager risorsa della configurazione

Specifica il campo contenente l'ID del manager della risorsa nei file di configurazione dell'universo (responsabile dell'approvazione risorsa).

Campo Applicazione risorsa della configurazione

Campo dei file di configurazione dell'universo che identifica l'endpoint o l'applicazione di origine di una risorsa.

File di impostazioni di audit

Parametri e impostazioni che definiscono le verifiche di audit e basate sui modelli da eseguire sulla configurazione principale per ciascuna importazione.

4. Fare clic su Salva.

   L'universo viene creato e visualizzato nell'elenco Universi.

Personalizzazione di tabelle per un universo

In ciascun universo, è possibile personalizzare il layout di tabella utilizzato dal browser entità e nelle schermate di gestione del ruolo per visualizzare i dati di configurazione.

Nota: per impostazione predefinita, queste definizioni di tabella vengono applicate anche ai ticket della campagna basati sull'universo.

Per personalizzare impostazioni di visualizzazione del browser Entità

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Impostazioni universo.

   Viene visualizzata una schermata contenente l'elenco degli universi.

2. Fare clic su Modifica accanto all'universo che si desidera modificare.

   Viene visualizzata la schermata Modifica.

3. Selezionare la scheda Browser entità - Impostazioni di visualizzazione.

   La scheda contiene tre intestazioni. Le visualizzazioni Utente, Ruoli e Risorse mostrano il layout di ciascuna tabella di entità nel Browser entità.

4. Personalizzare il layout di tabella come segue:

   a. Fare clic su Personalizza sull'intestazione della tabella che si desidera modificare.

      Viene visualizzata la finestra di dialogo Personalizza.

   b. Utilizzare i tasti di direzione per aggiungere o rimuovere colonne e per ordinare le colonne stesse.

c. Una volta completata la personalizzazione delle colonne, fare clic su OK.

d. Fare clic sull'icona del lucchetto accanto al nome della colonna per rendere la colonna obbligatoria. Una colonna obbligatoria può essere spostata ma non può essere rimossa.

NotaLe colonne obbligatorie vengono visualizzate in rosso.

5. Fare clic su OK.

   Il browser entità consente di visualizzare le configurazioni dell'universo nei formati tabella specificati.

Personalizzazione delle impostazioni di visualizzazione del flusso di lavoro

In ciascun universo, è possibile personalizzare il layout di tabella utilizzato dalla Inbox per visualizzare le azioni quando l'utente apre un'attività del flusso di lavoro nella sezione Attività personali.

Non è possibile rimuovere le colonne obbligatorie dalla tabella. Il testo rosso e l'icona di lucchetto chiuso contrassegnano le colonne obbligatorie nelle schermate di personalizzazione. Per impostazione predefinita, CA RCM richiede la presenza di alcune colonne obbligatorie hardcoded. Se necessario, gli amministratori possono definire colonne obbligatorie aggiuntive.

Per personalizzare le impostazioni di visualizzazione del flusso di lavoro

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Impostazioni universo.

   Viene visualizzata una schermata contenente l'elenco degli universi.

2. Fare clic su Modifica accanto all'universo che si desidera modificare.

   Viene visualizzata la schermata Modifica.

3. Selezionare la scheda Impostazioni di visualizzazione del flusso di lavoro.

   La scheda contiene quattro intestazioni. Le intestazioni Azioni generali, Azioni utente, Azioni del ruolo e Azioni della risorsa visualizzano i layout di tabella per la schermata Attività personali.

4. Personalizzare il layout di tabella come segue:

   a. Fare clic su Personalizza sull'intestazione della tabella che si desidera modificare.

      Viene visualizzata la finestra di dialogo Personalizza.

   b. Utilizzare i tasti di direzione per aggiungere o rimuovere colonne e per ordinare le colonne stesse.

   c. Una volta completata la personalizzazione delle colonne, fare clic su OK.

   d. Fare clic sull'icona del lucchetto accanto al nome della colonna per rendere la colonna obbligatoria. Una colonna obbligatoria può essere spostata ma non può essere rimossa.

      NotaLe colonne obbligatorie vengono visualizzate in rosso.

5. Fare clic su OK.

   La schermata Attività personali della Inbox visualizza le tabelle secondo il formato specificato.

Definizione dei mapping del processo predefinito per l'universo

Per assegnare mapping di processo ai flussi di lavoro di business di CA RCM nell'universo, utilizzare la scheda Mapping del processo predefinito in Impostazioni universo. CA RCM utilizza i processi specificati per l'implementazione di flussi di lavoro di business.

Si noti quanto segue:

- I mapping di universo prevalgono su mapping predefiniti globali impostati in Amministrazione, Impostazioni flusso di lavoro.
- È possibile sostituire queste assegnazioni predefinite durante l'applicazione del mapping di un processo specifico a un flusso di lavoro. Per eseguire questa operazione, accedere al portale CA RCM e selezionare Amministrazione, Impostazioni flusso di lavoro, quindi Mapping di processo del flusso di lavoro.

Per modificare il mapping del processo predefinito dell'universo, fare clic sulla scheda Mapping del processo predefinito. Nella scheda sono presenti le seguenti sezioni:

Campagna di certificazione

Elenca i flussi di lavoro di business associati a campagne di certificazione.

Richiesta di accesso

Elenca i flussi di lavoro di business associati a richieste di self-service.

Modifica approvazione

Elenca i flussi di lavoro di business associati alle modifiche di configurazione avviate dagli strumenti client di CA RCM.

Ciascuna riga rappresenta un tipo di flusso di lavoro di business. Un elenco a discesa visualizza i mapping di processo disponibili per il tipo di flusso di lavoro specificato.

Violazioni pre-approvate

Per disattivare o ignorare (nascondere) violazioni specifiche durante i controlli di conformità e modelli, è possibile aggiungere violazioni pre-approvate in un universo specifico. Tali violazioni vengono visualizzate nelle schermate relative alle violazioni della campagna e dei servizi self-service.

Quando si aggiungono violazioni pre-approvate, è possibile specificare una data di scadenza. Dopo la data di scadenza, la violazione non viene più considerata pre-approvata e si comporta come una violazione regolare. È, inoltre, possibile specificare un commento per spiegare il motivo per cui approvare la violazione.

Se una violazione pre-approvata presenta una data di scadenza o una spiegazione, entrambe verranno visualizzate nella descrizione comando della violazione al passaggio del mouse sulla violazione.

Un'attività pianificata viene eseguita a intervalli configurabili per eseguire una ricerca all'interno di tutti gli universi che dispongono di una scheda di audit delle approvazioni ed eliminare tutti gli avvisi scaduti.

Aggiunta di violazioni pre-approvate

È possibile impostare violazioni pre-approvate per ciascun universo. Tali violazioni vengono nascoste (ignorate) o disattivate nelle schede di audit per la verifica di conformità e di modello.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per aggiungere violazioni pre-approvate:

1. Connettersi al server CA RCM dallo strumento DNA.
2. Aprire la scheda di audit contenente le violazioni che si desidera pre-approvare.

   Nota: è necessario salvare la violazione nel database prima di poterla impostare come pre-approvata.
3. (Facoltativo) Immettere una data di scadenza o un commento, come segue:
   a. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla violazione e selezionare Modifica.
   b. Se si desidera definire una data di scadenza, selezionare la casella di controllo Data di scadenza e specificare una data.
   c. Se si desidera fornire una motivazione in merito alla pre-approvazione, immettere il testo del commento nel campo corrispondente.
   d. Fare clic su OK.
4. Fare clic con il pulsante destro del mouse sulla violazione che si desidera pre-approvare e selezionare l'opzione Always Approve this Violation.
5. Verificare che la violazione venga visualizzata nella scheda di audit denominata Violazioni pre-approvate *nome_universo*.

Configurazione delle violazioni pre-approvate

Se in un universo sono state aggiunte violazioni pre-approvate, è possibile specificare se tali violazioni debbano essere visualizzate in grigio (disattivate) oppure ignorate (nascoste). Le configurazioni pre-approvate possono essere configurate in Impostazioni universo.

Per configurare violazioni pre-approvate:

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, quindi fare clic su Impostazioni.
2. Selezionare Impostazioni universo.
3. Individuare l'universo con le violazioni pre-approvate da configurare e fare clic su Modifica.

   Viene visualizzata la schermata di modifica dell'universo.
4. Accanto al campo "Gli avvisi approvati sono", selezionare la configurazione di visualizzazione per le violazioni pre-approvate.

   Impostazione predefinita: disattivate
5. Fare clic su Salva.

Configurazione delle attività di pulitura per violazioni pre-approvate scadute

In CA RCM, è possibile attivare o disattivare un'attività pianificata per eseguire la ricerca di tutti gli universi che dispongono di una scheda di audit delle approvazioni ed eliminare tutti gli avvisi scaduti. Questa attività pianificata può essere configurata mediante il portale CA RCM.

Per pianificare un'attività di pulitura delle violazioni scadute:

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione quindi fare clic su Impostazioni.
2. Fare clic su Impostazioni proprietà.

3. Fare clic su Modifica e modificare una delle seguenti impostazioni:
   - audit.delete.expired.alerts.enabled - Consente di attivare o disattivare la pulitura delle violazioni pre-approvate scadute

     Impostazione predefinita: True (abilitata)
   - audit.delete.expired.alerts.interval.seconds - Intervallo in secondi fra le attività di pulitura.

     Impostazione predefinita: 86400 (un giorno)

   Nota: se si desidera ignorare il comportamento predefinito per un universo specifico, creare una proprietà specifica per l'universo, ad esempio universe.property.*Universe* \ *Name*.audit.delete.expired.alerts.enabled e impostarla in modo appropriato per l'universo. Nel nome dell'universo, gli spazi vengono sostituiti con una barra rovesciata seguita da spazio (\ ).
4. Fare clic su Salva.

Per impostazione predefinita, i servizi Web non includono violazioni pre-approvate. Se si desidera includere violazioni pre-approvate, impostare la seguente proprietà:

```
audit.approved.alerts.webservices.include=true
```

Se si desidera ignorare il comportamento predefinito per un universo specifico, creare una proprietà specifica per l'universo e impostarla su True, come segue:

```
universe.property.My\ Universe\
Name.audit.approved.alerts.webservices.include=true
```

Nota: nel nome dell'universo, gli spazi vengono sostituiti con una barra rovesciata seguita da spazio (\ ).

Caso di utilizzo: Violazioni pre-approvate

Sono necessarie alcune persone del Dipartimento delle Risorse Umane per aiutare il Dipartimento delle Finanze nell'intensa attività di fine anno.

Per poter essere d'aiuto, gli impiegati del Dipartimento delle Risorse Umane devono accedere alle risorse finanziarie. Ciò, generalmente, determina una violazione in ambiente CA RCM.

Una volta concessi i diritti di accesso alle risorse finanziarie ai dipendenti del dipartimento di Risorse Umane, sarà necessario eseguire una verifica di conformità e aggiungere le violazioni risultanti all'elenco delle violazioni pre-approvate. Infine, sarà necessario impostare la data di scadenza di ciascuna violazione pre-approvata per il primo giorno dell'anno successivo.

Nota: accertarsi di aver abilitato il processo pianificato per l'eliminazione delle violazioni pre-approvate scadute.

Tutte le violazioni generate da questa situazione di lavoro temporanea vengono eliminate fino alla fine dell'anno. A seconda delle impostazioni dell'universo, tali violazioni sono nascoste o disattivate nelle schermate dei ticket della campagna o di auto-convalida basate sull'universo.

Informazioni sull'account utente

In molti ambienti, gli account utente per vari endpoint definiscono l'accesso dell'utente alle risorse. È possibile importare le informazioni account in specifici file di configurazione account dell'universo.

Le configurazioni account si basano sulle configurazioni principali/modello dell'universo ed eseguono il mapping degli utenti per i relativi account sugli endpoint di provisioning.

Quando vengono importate le informazioni sull'account, le configurazioni account vengono create automaticamente. I file di configurazione vengono denominati utilizzando la seguente convenzione:

```
modelconfig_Accounts.cfg
masterconfig_Accounts.cfg
```

Nota: *modelconfig* è il nome della configurazione modello dell'universo. *masterconfig* è il nome della configurazione principale dell'universo.

Quando si utilizza il Browser entità per esaminare la configurazione di un universo che contiene configurazioni account, il Browser entità mostra le informazioni account per ciascun utente.

Modalità di importazione delle informazioni account da endpoint Identity Manager

CA RCM è in grado di importare le informazioni account dagli endpoint Identity Manager. Quando viene creato un connettore per Identity Manager, il processo di importazione identifica le informazioni account modificate ed aggiorna le configurazioni account unitamente alle configurazioni principali/modello dell'universo.

Nota: le informazioni account vengono recuperate solo quando si esegue un connettore di importazione dal portale CA RCM. Se si esegue l'importazione dalla gestione dati CA RCM, CA RCM non è in grado di recuperare le informazioni account. Per ulteriori informazioni sul connettore dati per Identity Manager, consultare la guida *Connector for CA Identity Manager Guide*.

Account impliciti

Se un universo non dispone di configurazioni account, o un utente non dispone di account su endpoint esterni, le informazioni account non sono disponibili. CA RCM crea un account implicito per l'associazione delle risorse agli utenti a prescindere dalla disponibilità delle informazioni account sugli endpoint esterni.

I seguenti parametri di sistema consentono di controllare gli account impliciti:

implicit.accounts.enabled

Specifica se CA RCM crea account impliciti per gli utenti.

Valori validi: true, false

Valore predefinito: true

implicit.accounts.field.name

Specifica il campo dei record relativi all'utente utilizzato per denominare gli account impliciti. Si tratta solitamente del campo ID di accesso.

implicit.accounts.field.name.*universe*

Specifica il campo dei record relativi all'utente utilizzato per denominare gli account impliciti nell'universo specificato. Questo valore sostituisce il valore della proprietà implicit.accounts.field.name per l'universo specificato.

universe

Definisce l'universo che utilizza il campo specificato per denominare gli account impliciti.

Gli account impliciti hanno la seguente struttura:

- Il nome account proviene dal campo specificato nella proprietà implicit.accounts.field.name.
- L'endpoint mappato predefinito proviene dal campo Applicazione risorsa della configurazione specificato per l'universo.

Importazione di dati CSV in una configurazione account

È possibile importare le informazioni account da un file con valori delimitati da virgole (CSV) in una configurazione che riprende la configurazione modello dell'universo.

Nota: l'importazione basata su file è un processo singolo, per cui si raccomanda di utilizzare un solo file CSV per l'importazione iniziale o per gli aggiornamenti amministrativi occasionali delle informazioni account. Per mantenere aggiornate le informazioni account, definire un processo del connettore dati per importare le informazioni account dagli endpoint a intervalli regolari.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per importare dati CSV in una configurazione account:

1. Preparare il file di dati.
2. Nel menu principale del portale CA RCM, fare clic su Amministrazione, Account.

   Viene visualizzata la schermata Importa account.
3. Specificare l'universo di destinazione e il file CSV da importare e fare clic su Importa.

   CA RCM copia i record nuovi e univoci dal file CSV sulle configurazioni account. Le informazioni esistenti nelle configurazioni account configurazioni vengono mantenute.
4. (Facoltativo) Per verificare i dati account importati, visualizzare la configurazione modello nel Browser entità oppure aprire le configurazioni account nell'applicazione Data Manager.

Struttura file CSV

Ciascun record del file di dati CSV deve contenere i seguenti campi:

ID personale

Definisce l'utente a cui appartiene l'account importato nell'universo di destinazione. Questo campo presenta lo stesso contenuto e formato del campo ID personale dell'universo.

Endpoint

Definisce il nome dell'endpoint che ospita l'account. Questo campo presenta lo stesso contenuto e formato del campo Applicazione risorsa della configurazione specificato per l'universo.

Account

Definisce il nome dell'account in base alla denominazione presente sull'endpoint.

La prima riga del file CSV dovrà essere un'intestazione, come segue:

```
ID personale,endpoint,account
```

Ogni riga del file deve contenere tre valori separati da virgole.

Esempio: file di dati CSV degli account

L'esempio seguente mostra un file CSV con quattro record di dati. I primi due record eseguono il mapping degli account sullo stesso utente, John Meade:

```
ID personale,endpoint,account
5467238,UNXMARKT,jmeade
5467238,NT-Security,john_meade
7635097,RACFTEST,marcus432
6523876,NT-Security,kim_bell
```

Capitolo 5: Utilizzo dei flussi di lavoro di business

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Flussi di lavoro di business in CA RCM

Un *flusso di lavoro di business* è un insieme di attività correlate che soddisfano un requisito di business, ad esempio la certificazione dei privilegi utente, o la richiesta di approvazione delle modifiche dei privilegi.
I flussi di lavoro di business implementano le procedure aziendali per determinare la conformità di CA RCM con criteri interni ed esterni. L'implementazione di tali procedure in CA RCM fornisce all'azienda un metodo affidabile e sistematico per la convalida della conformità.

Ad esempio, un'azienda desidera eseguire un audit trimestrale dell'accesso dei dipendenti alle risorse dell'azienda. Il responsabile della conformità avvia una campagna di certificazione che richiede ai manager di certificare i privilegi dei propri subalterni. Inoltre viene richiesto ai titolari della risorsa di approvare i privilegi rifiutati per le risorse che gestiscono. In questo esempio, le fasi di certificazione e di approvazione compongono un flusso di lavoro di business. L'azienda può avviare tale flusso di lavoro con cadenza trimestrale o, se necessario, più frequentemente.

È possibile definire i flussi di lavoro di business per le seguenti attività in CA RCM:

- Campagne di certificazione
- Richieste self-service, ad esempio nel caso in cui un manager richieda una modifica dei privilegi di un utente o dei ruoli di cui è titolare.

  Nota: le richieste self-service vengono avviate dal menu Gestione ruolo del portale.
- Richieste di approvazione delle modifiche apportate al modello di ruolo mediante gli strumenti client DNA

Azioni, attività, e processi del flusso di lavoro

Un flusso di lavoro di business include i seguenti elementi:

Azione

Un'*azione* corrisponde a una decisione individuale adottata da un utente di business in un flusso di lavoro. L'azione più comune per un manager o un titolare della risorsa è l'approvazione o il rifiuto dei privilegi di accesso per un utente, un ruolo o una risorsa. Altri esempi di azione includono l'avvio di una campagna di certificazione o la consultazione di un altro utente precedente alla decisione di approvazione o rifiuto di un privilegio.

Nota: per ulteriori informazioni sulle azioni, consultare la sezione Tipi di azione (a pagina 45).

Uno o più azioni compongono un'attività.

Attività

Un'*attività* corrisponde a un'insieme di azioni che gli utenti di CA RCM devono completare per soddisfare un requisito in un flusso di lavoro di business. Ad esempio, una campagna di certificazione utente contiene un'attività per ciascun utente in revisione. Ciascuna attività di certificazione utente è costituita da azioni di revisione per ciascun ruolo o risorsa a cui l'utente può accedere. CA RCM assegna ciascuna azione ai revisori appropriati, tiene traccia delle risposte e implementa le modifica richieste.

Un'attività viene associata a un processo del flusso di lavoro.

Processo del flusso di lavoro

Un *processo del flusso di lavoro* corrisponde a un set di attività e punti decisionali nel software di gestione dei processi Workpoint (installato con CA RCM) che controlla il flusso di un'attività. Il processo del flusso di lavoro viene associato a un tipo di attività nel flusso di lavoro di business.

Nota: i tipi di attività vengono associati a un processo del flusso di lavoro predefinito. Se i processi del flusso di lavoro predefiniti non soddisfano certi requisiti di business, gli amministratori di sistema possono creare processi personalizzati. Per ulteriori informazioni, consultare la *Programming Guide*.

Tipi di azione

CA RCM assegna le azioni agli utenti di business. La maggior parte delle azioni comportano la revisione di un collegamento che definisce un privilegio di accesso tra due entità. Generalmente CA RCM assegna un'azione a un utente associato alle entità in revisione, quale il manager dell'utente o il titolare del ruolo o della risorsa.

Con il tipo di azione viene indicato lo scopo dell'azione stessa all'interno del flusso di lavoro e le attività che l'hanno generata. I seguenti tipi di azione vengono utilizzati nei flussi di lavoro di business di CA RCM:

Certifica

Fornisce un collegamento esistente per la revisione. Il rifiuto del collegamento indica che il privilegio deve essere rimosso e richiede una modifica del database soggiacente di CA RCM. In genere questa attività appartiene alla fase di certificazione iniziale del flusso di lavoro di una campagna di certificazione.

Suggerisci

Propone un nuovo collegamento per l'entità in revisione. L'approvazione del collegamento indica che il privilegio deve essere aggiunto e richiede una modifica del database soggiacente di CA RCM. In genere questa attività appartiene alla fase di certificazione iniziale del flusso di lavoro di una campagna di certificazione.

Approva

Fornisce un collegamento (nuovo, modificato o eliminato) per l'approvazione. Generalmente, questa attività fa parte di un flusso di lavoro self-service o della fase di approvazione della modifica nel flusso di lavoro di una campagna di certificazione. Ad esempio, se un manager rifiuta un collegamento esistente tra l'utente e una risorsa, o richiede un nuovo collegamento alla risorsa, tali modifiche devono essere approvate dal titolare della risorsa.

Consulta

Fornisce un collegamento a un altro revisore allo scopo di ottenere un suggerimento. Quando il collegamento in un'azione di tipo Consulta viene accettato o rifiutato, il revisore originale riceve una notifica. I revisori possono visualizzare la scelta dell'utente prima di inviare la propria decisione.

Altro/Personalizza

Fornisce le decisioni di controllo del flusso di lavoro o le altre azioni personalizzate generate da un processo.

Utenti del flusso di lavoro di business

I flussi di lavoro di business includono i seguenti tipi di attività eseguite dai diversi tipi di utente all'interno dell'azienda:

- Avvio e gestione dei flussi di lavoro di business

  Gli utenti, quali i responsabili della conformità, gli ingegneri del ruolo, i titolari del ruolo e della risorsa e i manager, possono avviare i flussi di lavoro di business mediante:

  - L'avvio di una campagna di certificazione
  - La modifica del modello di ruolo in DNA che richiede l'approvazione
  - La richiesta di modifica dei propri ruoli o dei dipendenti

  Durante il flusso di lavoro di business, questi utenti possono verificare l'avanzamento delle attività nel flusso di lavoro.

- Partecipazione alle attività del flusso di lavoro di business

  Una volta avviato il flusso di lavoro di business, CA RCM assegna le azioni agli utenti, ad esempio ai manager e ai titolari della risorsa. Un esempio di azione è la revisione dei privilegi dell'utente e di altri collegamenti alla risorsa, e la loro approvazione o rifiuto.

  A seconda del flusso di lavoro associato a un'attività, questi utenti possono riassegnare un'attività oppure consultare altri utenti per acquisire informazioni aggiuntive prima di approvare o rifiutare un privilegio o un collegamento alla risorsa.

- Personalizzazione dei flussi di lavoro di business

  CA RCM include processi del flusso di lavoro predefiniti. Gli amministratori possono eseguire il mapping di tali processi sulle attività in un flusso di lavoro di business. In alcuni casi, i processi del flusso di lavoro predefiniti non soddisfano tutti i requisiti di business. Gli integratori di sistema e altri utenti avanzati possono personalizzare i processi predefiniti in base alle proprie esigenze. Ad esempio, un integratore di sistema può creare un processo del flusso di lavoro personalizzato per includere più responsabili dell'approvazione in un determinato tipo di attività.

  Nota: per ulteriori informazioni sul processo di personalizzazione del flusso di lavoro, consultare la *Programming Guide*.

Nel portale, gli utenti di business dispongono di tre interfacce per visualizzare e completare le attività del flusso di lavoro di business:

- La schermata Richieste personali, disponibile nel menu Inbox, consente ai manager e ad altri utenti di registrare le richieste self-service e gli altri flussi di lavoro avviati.
- Nella schermata Attività personali, disponibile nel menu Inbox, gli utenti che partecipano ai flussi di lavoro dispongono di un elenco personalizzato delle attività da eseguire. La schermata Attività personali organizza inoltre tutte le azioni assegnate da CA RCM a un individuo.
- La schermata Flussi di lavoro, disponibile nel menu Amministrazione, consente agli amministratori di registrare e controllare i flussi di lavoro di business attivi.

La disponibilità delle schermate Amministrazione del flusso di Lavoro, Richieste personali e Attività personali dipende dalle autorizzazioni definite per ciascun account utente sul server CA RCM. Generalmente, tutti gli utenti di CA RCM dispongono di un elenco Attività personali, tuttavia, solo gli utenti con autorizzazioni a livello amministrativo possono accedere alle schermate di amministrazione del flusso di lavoro.

Processo del flusso di lavoro di business

Il processo riportato di seguito descrive le fasi principali di un flusso di lavoro di business:

1. CA RCM avvia un flusso di lavoro di business quando si produce uno dei seguenti eventi:

   ■ Un amministratore avvia una campagna di certificazione

   ■ Un manager o altro utente di business invia una richiesta per una risorsa o un ruolo

   ■ Un amministratore apporta modifiche in DNA modificando il modello di ruolo ed avvia un processo di approvazione

   Ciascun flusso di lavoro di business include un set di attività che da completare prima che il flusso di lavoro venga concluso.

   Ciascun tipo di attività viene associato a un processo del flusso di lavoro che specifica le azioni e le decisioni necessarie per completare l'attività.

2. Nella schermata Attività personali del portale, CA RCM crea azioni per gli utenti inclusi nel flusso di lavoro di business e invia messaggi di posta elettronica per notificare agli utenti il lavoro in sospeso.

3. Nella schermata Attività personali degli utenti viene visualizzato un elenco delle azioni corrispondenti.

   Le attività vengono raggruppate per entità.

   Gli utenti possono aprire ciascun elemento dell'elenco per visualizzare le azioni assegnate, prendere decisioni su ciascuna azione oppure chiedere suggerimenti ad altri utenti.

4. Una volta che tutti gli utenti hanno completato le attività richieste per l'azione, questa viene trasferita alla fase successiva definita nel processo di flusso di lavoro, oppure viene completata.

Partecipazione al flusso di lavoro di business

I manager e gli altri utenti di business dell'azienda ricevono notifiche di posta elettronica quando CA RCM assegna loro azioni. Quando gli utenti accedono al portale CA RCM, tali azioni vengono elencate nella schermata Attività personali.

Nella maggior parte dei casi, gli utenti completano azioni nello schermo interattivo della schermata Attività personali.

Ad esempio, nella coda Attività personali di ciascun manager aziendale che partecipa a una campagna di certificazione viene visualizzato un elenco personalizzato dei collegamenti di privilegio da revisionare. Dopo aver indicato le proprie decisioni di revisione, ciascun manager invia le azioni completate a CA RCM.

Completamento delle azioni de flusso di lavoro

Le azioni del flusso di lavoro vengono completate nelle schermate Attività personali. Le azioni possono essere completate in un'unica sessione, oppure è possibile completare alcune azioni, salvare e completare il lavoro in un secondo momento.

Per completare le azioni del flusso di lavoro

1. Nel menù principale del portale CA RCM, accedere a Inbox e selezionare Attività personali.

   Viene visualizzata la schermata Attività personali. Questa schermata contiene una panoramica delle azioni assegnate all'utente.

   Le tabelle raggruppano le azioni in base all'entità in revisione. Ad esempio, la tabella Attività ruolo elenca le azioni relative a utenti, risorse o altri ruoli associati a ruoli. Ciascuna riga della tabella rappresenta un'azione o un gruppo di azioni di un tipo, appartenenti a un flusso di lavoro, per un ruolo.

2. (Facoltativo) Filtrare le azioni (a pagina 50) visualizzate.

   Nota: i filtri definiscono le azioni da visualizzare ma non determinano gli utenti a cui vengono assegnate tali azioni. Le voci nascoste in seguito all'applicazione del filtro rimangono attive.

3. Fare clic sul pulsante Aperto accanto a un gruppo di azioni.

   In una schermata dei dettagli dell'azione viene visualizzato un'azione o un gruppo di azioni di un tipo, appartenente a un flusso di lavoro e associato a un'entità primaria. Il titolo della schermata indica il tipo delle azioni elencate nella schermata e l'entità primaria in revisione. Ad esempio, una schermata relativa alle azioni di certificazione utente mostra una tabella contenente i ruoli associati all'utente e una tabella contenente le risorse associate all'utente.

4. Utilizzare i campi informativi e le opzioni interattive (a pagina 67) della schermata per eseguire la revisione dei collegamenti.

5. Le seguenti decisioni completano il processo di gestione dell'azione:
   - Approvazione del collegamento
   - Rifiuto del collegamento
   - Riassegnazione dell'azione a un altro revisore

   Nota: è possibile scegliere altre opzioni per le azioni di consultazione (a pagina 57) o per le azioni di controllo del flusso di lavoro (a pagina 51).

6. Eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Fare clic su Salva per salvare le decisioni di revisione e le altre operazioni eseguite senza inviarle a CA RCM. Tali decisioni verranno visualizzate da CA RCM al seguente accesso al portale.
   - Fare clic su Invia per inoltrare le decisioni a CA RCM. Le azioni completate vengono rimosse dalla coda Attività personali.
   - Fare clic su Annulla per tornare alla schermata panoramica senza salvare le decisioni.

   Viene visualizzata la schermata panoramica Attività personali.

Applicazione di un filtro alla coda Attività personali

È possibile filtrare le azioni visualizzate nella schermata Attività personali per una migliore organizzazione del lavoro. Ad esempio, è possibile individuare le azioni associate a flussi di lavoro specifici oppure gestire le azioni di revisione dello stesso tipo in un'unica sessione.

È inoltre possibile combinare i filtri. Ad esempio, è possibile visualizzare solamente le azioni Consulta associate a un determinato flusso di lavoro.

Per filtrare la coda Attività personali

1. Fare clic sul pulsante Filtro nell'intestazione della pagina Attività personali.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo Azioni filtro.

2. Selezionare le azioni associate a flussi di lavoro specifici:

   a. Selezionare l'opzione Flussi di lavoro specifici e fare clic sull'icona con il segno più.

      Viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona flussi di lavoro.

   b. In Flussi di lavoro disponibili, selezionare il tipo di flusso di lavoro desiderato, quindi specificare una data di inizio e fare clic su Cerca.

      La tabella elenca i flussi di lavoro che corrispondono ai criteri di ricerca.

c. Selezionare Flussi di lavoro e fare clic sulla freccia Aggiungi.

   I flussi di lavoro vengono visualizzati nell'elenco Flussi di lavoro selezionati.

d. (Facoltativo) Ripetere la ricerca con condizioni differenti e aggiungere nuovi flussi di lavoro all'elenco Flussi di lavoro selezionati.

e. Fare clic su OK per definire il filtro.

   Vengono visualizzate solo le azioni associate ai flussi di lavoro selezionati.

Viene visualizzata la finestra di dialogo Azioni filtro.

3. Selezionare i tipi di azione da visualizzare. Selezionare l'opzione Tutti per selezionare tutti i tipi di azione o per annullare la selezione.

   Nota: questo filtro viene applicato congiuntamente agli altri filtri definiti dall'utente.

4. Selezionare l'opzione Stati di azione. Sono disponibili le seguenti opzioni:

   In sospeso

   Azioni non ancora inoltrate a CA RCM.

   Completato

   Azioni inoltrate a CA RCM.

   Nota: questo filtro viene applicato congiuntamente agli altri filtri definiti dall'utente.

5. Fare clic su OK.

   La schermata Attività personali visualizza solamente le azioni che soddisfanno i criteri del filtro.

Completamento delle attività generali

Facendo clic su Apri nella tabella Generale della schermata Attività personali, viene visualizzata una schermata contenente le azioni disponibili per il controllo dell'avanzamento del flusso di lavoro.

Solamente alcuni campi informativi dell'azione e operazioni (a pagina 67) vengono utilizzati per le azioni di controllo del flusso di lavoro. Fare clic su Visualizza nella colonna Informazioni correlate per visualizzare l'avanzamento delle attività e delle azioni associate nel flusso di lavoro. Tali informazioni consentono di definire le azioni di controllo da adottare e il momento della loro esecuzione.

Esempio: avvio delle approvazioni di modifica in una campagna di certificazione

Le campagne di certificazione CA RCM standard sono formate da diverse fase di approvazione della certificazione e delle modifiche. Le azioni di approvazione dei collegamenti modificati rimangono in sospeso fino al completamento di tutte le azioni di certificazione.

Quando una campagna viene avviata, il titolare della campagna riceve un'azione di controllo del flusso di lavoro. L'azione interrompe le azioni di certificazione iniziali, e avvia le approvazioni della modifica.

Le informazioni correlate visualizzate per tale azione mostrano l'avanzamento della fase di certificazione della campagna.

Quando il titolare della campagna inoltra questa azione di controllo del flusso di lavoro, viene avviata la fase di approvazione del flusso di lavoro, e tutte le azioni di certificazione incomplete vengono annullate.

Esempio: creazione di un nuovo ruolo

Quando viene richiesto un nuovo ruolo l'utente deve specificare un titolare per tale ruolo.

Il titolare riceve un'azione di controllo del flusso di lavoro. L'azione approva la creazione del ruolo.

Le informazioni correlate visualizzate per questa azione mostrano l'avanzamento delle azioni figlio che approvano i privilegi associati al nuovo ruolo.

Quando il titolare del ruolo inoltra questa azione di controllo del flusso di lavoro, CA RCM crea il ruolo con i privilegi approvati fino a quel momento. I privilegi non ancora approvati non vengono inclusi nel nuovo ruolo.

Riassegnazione di collegamenti ad un altro revisore

È possibile trasferire le azioni di revisione assegnate da CA RCM a un altro revisore. Le opzioni e i controlli di riassegnazione sono visualizzati nelle code Attività personali e Richieste personali, e nelle schermate di gestione del flusso di lavoro utilizzate dagli amministratori.

Nota: l'amministratore di CA RCM può abilitare in modo selettivo tali azioni e controlli nel portale.

Per riassegnare le azioni in queste schermate, eseguire una delle seguenti azioni:

- Fare clic sull'icona Riassegna accanto a un'azione o a gruppo di azioni.
- Per riassegnare tutti gli elementi di una tabella, selezionare la casella di controllo Riassegna disponibile nell'intestazione della colonna della tabella.
- Nelle schermate delle richieste personali e di gestione flusso di lavoro:
  a. Fare clic sull'icona Revisori accanto a un collegamento in revisione.
  b. I revisori associati al collegamento vengono elencati in una finestra di dialogo.
  c. Fare clic sull'icona Riassegna accanto a revisori che si desidera modificare.

Quando un'azione o un gruppo di azioni viene riassegnato, l'utente di destinazione viene visualizzato accanto all'icona Riassegna. L'azione viene riassegnata a tale utente. Il campo Assegnatario predefinito in fondo alla schermata indica la destinazione predefinita delle azioni riassegnate.

Nota: in alcune finestre di dialogo Richieste personali, il revisore predefinito corrisponde al titolare del flusso di lavoro o al manager.

Per modificare l'utente di destinazione, eseguire una delle seguenti azioni:

- Fare clic sul campo Assegnatario predefinito per selezionare un altro utente. Quando un'attività viene riassegnata, viene definito un nuovo assegnatario predefinito.

  Nota: l'utente di destinazione delle azioni riassegnate precedentemente non cambia quando l'assegnatario predefinito viene modificato.
- Fare clic sull'utente di destinazione di un singolo collegamento per modificarne il valore.

Per salvare le decisioni di riassegnazione fare clic su Salva nella coda Attività personali. Facendo clic su Invia, le azioni vengono trasferite alla coda Attività personali dell'utente di destinazione. I collegamenti riassegnati vengono utilizzati per misurare l'avanzamento della gestione delle azioni.

Modalità per l'aggiunta di commenti, un file o collegamenti

È possibile allegare file di dati con informazioni di supporto a un'azione o a un gruppo di azioni. Allo stesso modo, è possibile aggiungere commenti di testo a un'azione o a un gruppo di azioni.

Di seguito si riportano alcuni esempi di utilizzo tipico delle informazioni aggiuntive:

- Delega: consente di aggiungere dati o commenti durante la riassegnazione dell'azione ad altri revisori.
- Consultazione: se l'azione di revisione è condivisa tra più revisori, consente di condividere informazioni di supporto aggiuntive per il processo di decisione.
- Documentazione obbligatoria: in alcune campagne, potrebbe essere necessario fornire un commento relativo alle decisioni. Ad esempio, potrebbe venire richiesto di giustificare l'approvazione di un collegamento che viola le regole del processo di business.

Ciascun collegamento in revisione è associato a una coda dei commenti e una coda degli allegati. I commenti e gli allegati possono essere visualizzati da tutti i titolari dell'entità, dai consulenti, e dai revisori.

È possibile allegare un commento o un file a un gruppo di azioni, ad esempio ai gruppi elencati nella schermata Attività personali. In questo caso l'allegato viene associato all'*entità comune* del gruppo. Ad esempio, se un commento viene allegato a un gruppo di collegamenti relativi a un singolo utente, tale commento viene associato con tale utente.

Aggiunta di commenti

È possibile aggiungere commenti di testo a un'azione o a un gruppo di azioni a titolo informativo.

Per aggiungere un commento:

1. Fare clic sull'icona Commento accanto a un'azione, un gruppo di azioni o un collegamento in revisione.

   Viene visualizzata la finestra popup Commenti.

2. Modificare il commento.
3. Fare clic su OK.

   L'icona Commento mostra il numero di commenti.

Aggiunta di file

Per supportare le decisioni di revisione, è possibile allegare file di dati a un'azione o a un gruppo di azioni

Per allegare un file

1. Fare clic sull'icona Allegato accanto a un'azione o a gruppo di azioni.

   Viene visualizzata la finestra popup Allegati.

2. Immettere una descrizione e selezionare un file.
3. Fare clic su Carica.

   Il contenuto del file viene caricato nel database di CA RCM. Il file viene aggiunto all'elenco Allegati come collegamento ipertestuale.

4. Fare clic su Chiudi.

   L'icona Allegato mostra il numero di allegati.

Consultazione di altri revisori

È possibile consultare altri utenti durante la revisione di un collegamento o di un'entità. I revisori consultati indicano la propria decisione di revisione, inoltre possono condividere note o includere file contenenti dati aggiuntivi. È possibile visualizzare tali decisioni e le relative informazioni di supporto al momento della decisione.

Per consultare altri revisori

1. Nella schermata dei dettagli dell'azione, fare clic sull'icona Consulta accanto a un collegamento o a un'azione di controllo del flusso di lavoro.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo Consulta.

2. Selezionare un utente per la consultazione:

   a. Fare clic sul segno più per aggiungere un utente.

      Viene visualizzata la finestra di dialogo Seleziona persona consultata.

   b. Utilizzare i campi a discesa per definire un filtro, quindi fare clic sulla Cerca.

      CA RCM filtra l'elenco degli utenti.

c. Fare clic su Seleziona accanto all'utente che si desidera consultare, quindi fare clic Applica.

   L'utente viene visualizzato nel campo A della finestra di dialogo Consulta.

Ripetere questi passaggi per aggiungere altri utenti.

Fare clic sull'icona con il segno meno accanto a un nome del campo A per eliminare un utente.

3. (Facoltativo) Immettere un breve messaggio da inviare agli utenti che si desidera consultare nel campo Commento.
4. Fare clic su Invia.

   CA RCM archivia una copia dell'azione nella coda Attività personali di ciascun consulente. Ciascuna consultazione viene visualizzata nell'elenco Query di consulenza.

5. Fare clic su Chiudi.

   La finestra di dialogo Consulta viene chiusa. L'icona Consulta indica il numero di consulenti e il numero di risposte.

6. (Facoltativo) Se lo si desidera, è possibile allegare file di dati, collegamenti o commenti aggiuntivi all'azione. Gli utenti consultati possono visualizzare tali informazioni di supporto.
7. Monitorare l'azione.

   Nota: è possibile inoltrare la decisione di revisione in qualsiasi momento, indipendentemente dalla risposta delle persone consultate. Nel caso in cui la decisione venga inoltrata prima di ricevere la risposta di un utente, CA RCM annulla l'azione di consultazione nel grafico del flusso di lavoro (a pagina 66).

8. Quando l'icona Consulta indica che le persone consultate hanno risposto, fare clic sull'icona.

   Il campo Risultato visualizza la decisione suggerita da ciascun revisore.

   I campi Commento e Allegato indicano i commenti o file allegati dai consulenti.

   Nota: quando un consulente ignora un'azione di consultazione, il campo Risultato rimane vuoto.

9. Fare clic su Chiudi.
10. Nella schermata dei dettagli dell'azione, indicare la decisione per l'azione.

Gestione delle azioni di consultazione

Gli altri revisori possono richiedere suggerimenti riguardo un collegamento o altre azioni. Tali richieste vengono visualizzate nella coda Attività personali come Azioni di consultazione.

Per la gestione di queste azioni seguire lo stesso processo utilizzato per le azioni di revisione assegnate direttamente all'utente. Facendo clic su Invia, la decisione viene visualizzata al revisore originale come suggerimento. La decisione di revisione finale spetta al revisore originale.

Il revisore originale può includere commenti o file allegati come riferimento. Allo stesso modo, l'utente consultato può aggiungere commenti o allegati come spiegazione aggiuntiva del suggerimento.

Oltre alle opzioni di revisione standard, per le azioni di consultazione è disponibile anche la seguente opzione:

Ignora

Rimuove un'azione di consultazione dalla coda Attività personali senza inviare una risposta al revisore originale. Questa azione equivale al rifiuto della consultazione. I commenti o gli allegati aggiunti al collegamento in revisione possono essere visualizzati dagli altri revisori.

Personalizzazione delle colonne nelle tabelle Attività personali

È possibile personalizzare i layout di tabella utilizzati da CA RCM per visualizzare le azioni del flusso di lavoro.

Non è possibile rimuovere le *colonne obbligatorie* dalla tabella. Il testo rosso e l'icona di lucchetto chiuso contrassegnano le colonne obbligatorie nelle schermate di personalizzazione e nelle finestre di dialogo. Alcune colonne obbligatorie contengono valori hardcoded predefiniti in CA RCM. Gli amministratori possono definire colonne obbligatorie aggiuntive.

Per personalizzare le colonne delle tabelle delle attività

1. Fare clic su Personalizza sull'intestazione della tabella che si desidera modificare.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo Personalizza.

2. Utilizzare i tasti di direzione per aggiungere o rimuovere colonne e per ordinare le colonne stesse.

NotaLe colonne obbligatorie vengono visualizzate in rosso. Non è possibile rimuovere tali colonne dalla tabella.

3. Fare clic su OK.

   CA RCM visualizza le attività o le azioni per l'entità nel formato di tabella specificato.

Gestione delle richieste

I manager e gli altri utenti di business possono avviare flussi di lavoro mediante la richiesta di modifica dei privilegi di un dipendente o dei ruoli di cui sono titolari.

La schermata Richieste personali del menu Inbox consente agli utenti di controllare l'avanzamento delle proprie richieste.

Applicazione di un filtro all'elenco del flusso di lavoro

È possibile filtrare l'elenco di flussi di lavoro per individuare flussi di lavoro specifici o gruppi di flussi di lavoro.

Per filtrare l'elenco del flusso di lavoro

1. Fare clic su Filtro nell'intestazione della pagina.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtra flussi di lavoro.

2. Definire i criteri del filtro come segue:

   Data di fine

   Utilizzare i campi Da e A per specificare un periodo di tempo. Il filtro seleziona i flussi di lavoro con data di fine inclusa nel periodo specificato.

   Tipi di flusso di lavoro

   Selezionare i tipi di flusso di lavoro da visualizzare. Selezionare l'opzione Tutti per selezionare tutti i tipi di flusso di lavoro o per annullare la selezione.

   Stati flusso di lavoro

   Selezionare gli stati del flusso di lavoro da visualizzare. Selezionare l'opzione Tutti per selezionare tutti gli stati o per annullare la selezione. Il filtro seleziona i flussi di lavoro che presentano lo stato specificato.

   Nota: è possibile combinare questi criteri del filtro.

3. Fare clic su OK.

   L'elenco visualizza solamente i flussi di lavoro che corrispondono ai criteri del filtro.

Verifica delle richieste personali

Utilizzare l'interfaccia Richieste personali per controllare il flusso di lavoro avviato.

Per verificare i flussi di lavoro di CA RCM

1. Nel menù principale del portale CA RCM, accedere a Inbox e selezionare Richieste personali.

   La schermata elenca i flussi di lavoro attivi avviati dall'utente. È possibile personalizzare i campi (a pagina 57) visualizzati nella tabella.

2. (Facoltativo) Filtrare i flussi di lavoro (a pagina 58) contenuti nell'elenco.
3. Fare clic su un flusso di lavoro per visualizzarne i dettagli.

   Viene visualizzata la schermata dei dettagli del flusso di lavoro contenente le seguenti schede:

   - Panoramica: mostra l'avanzamento del flusso sotto forma di grafici e diagrammi. Questa scheda viene visualizzata aperta per impostazione predefinita.
   - Avanzamento del flusso di lavoro per Entità interessate: elenca le attività in base alle entità in revisione in ciascuna attività e ne mostra l'avanzamento.
   - Avanzamento del flusso di lavoro per Revisori: elenca le azioni in base ai revisori e ne mostra l'avanzamento.
4. (Facoltativo) Fare clic Personalizza per modificare i grafici della scheda Panoramica.
5. Fare clic su una delle schede di avanzamento del flusso.

   Le azioni vengono classificate in gruppi. La tabella mostra l'avanzamento di ciascun gruppo.

   Nota: se l'ambito del flusso di lavoro è di grandi dimensioni, o sono attivi flussi di lavoro aggiuntivi, l'aggiornamento delle barre di avanzamento potrebbe non essere immediato. Le azioni inoltrate potrebbero impiegare diversi minuti prima di essere visualizzate come completate nella barra di stato.
6. Fare clic sul pulsante Apri accanto a un gruppo.

   Viene visualizzata una tabella contenente le azioni del gruppo.
7. Fare clic sul pulsante Apri o sull'icona Revisori.

   In una schermata dei dettagli dell'azione viene visualizzato un'azione o un gruppo di azioni di un tipo, appartenente a un flusso di lavoro e associato a un'entità primaria.

   Le azioni già inoltrate a CA RCM vengono visualizzate in grigio.
8. Utilizzare i campi informativi e le opzioni interattive (a pagina 67) della schermata per eseguire la revisione dei collegamenti.

   Per le azioni assegnate ad altri utenti sono disponibili solamente le opzioni Riassegna, Commento e Allegato.

   Le opzioni Approva e Rifiuta sono disponibili solo per le azioni assegnate direttamente all'utente.

9. Eseguire una delle seguenti operazioni:
   - Fare clic su Invia per inoltrare le decisioni a CA RCM.
   - Fare clic su Annulla per tornare alla schermata panoramica senza salvare le decisioni.

Visualizzazione dell'avanzamento del flusso di lavoro per entità o revisori

Le schermate Richieste personali e Flussi di lavoro presentano due modalità di visualizzazione dell'avanzamento di un flusso di lavoro.

- La scheda Avanzamento del flusso di lavoro per Entità interessate raggruppa le *attività* del flusso di lavoro in base dalle entità in revisione di ciascuna attività. Le voci contenute in queste tabelle sono attività generate da CA RCM per il flusso di lavoro e basate sul tipo di flusso di lavoro, la configurazione di base, l'ambito dell'entità in revisione e altre impostazioni.
- La scheda Avanzamento del flusso di lavoro per Revisori raggruppa le *azioni* del flusso di lavoro in base al revisore assegnato e ne mostra l'avanzamento. Le voci contenute in queste tabelle sono azioni generate dai processi di Workpoint che implementano le attività del flusso di lavoro.

Durante un flusso di lavoro, è possibile eseguire il drill-down da entrambe le schede per visualizzare le azioni individuali. La scheda Avanzamento del flusso di lavoro per Entità interessate visualizza le attività avanzate create da CA RCM. Le visualizzazioni principali di questa scheda vengono compilate quando CA RCM completa l'analisi dei collegamenti in revisione nel flusso di lavoro.

L'implementazione di ciascuna attività genera numerosi processi di Workpoint. La scheda Avanzamento del flusso di lavoro per Revisori visualizza i processi di Workpoint di base e i revisori assegnati a ciascun collegamento. Questa scheda viene compilata solamente all'avvio dei processi Workpoint e il contenuto dipende dalla logica implementata per ciascuna attività dal processo Workpoint corrispondente.

Amministrazione dei flussi di lavoro di business

Gli ingegneri di ruolo e gli amministratori utilizzano la schermata Flussi di lavoro per controllare e per tenere traccia delle campagne e degli altri flussi di lavoro di CA RCM attivi.

Le schermate Flusso di lavoro sono simili alle schermate Richieste personali, tuttavia forniscono opzioni di gestione e di controllo aggiuntive non disponibili nelle schermate Richieste personali.

Per utilizzare questa schermata, gli utenti devono disporre delle autorizzazioni a livello di amministratore nel portale CA RCM.

Per amministrare i flussi di lavoro di business

1. Nel menù principale del portale CA RCM, selezionare Amministrazione, quindi Flussi di lavoro.

   La schermata elenca i flussi di lavoro attivi di CA RCM. Quando un flusso di lavoro viene completato viene rimosso dall'elenco.

2. (Facoltativo) Personalizzare i campi informativi (a pagina 57) visualizzati nella tabella.

3. (Facoltativo) Filtrare i flussi di lavoro visualizzati nella tabella (a pagina 58).

4. Fare clic su un flusso di lavoro per visualizzarne i dettagli.

   Viene visualizzata la schermata dei dettagli del flusso di lavoro contenente le seguenti schede:

   - Panoramica - dashboard di visualizzazione dell'avanzamento del flusso sotto forma di grafici e diagrammi. Questa scheda viene visualizzata aperta per impostazione predefinita.
   - Amministrazione: contiene opzioni di controllo del flusso di lavoro avanzate che consentono di interrompere o riavviare il flusso di lavoro, o inviare messaggi di posta elettronica di delega a supervisore (a pagina 65) per le azioni incomplete.
   - Avanzamento del flusso di lavoro per Entità interessate: elenca le attività in base alle entità in revisione in ciascuna attività e ne mostra l'avanzamento.
   - Avanzamento del flusso di lavoro per Revisori: elenca le azioni in base ai revisori e ne mostra l'avanzamento.

5. Gestione dettagliata delle attività del flusso di lavoro e delle azioni:

   a. Fare clic su una delle schede di avanzamento del flusso di lavoro.

      Le azioni vengono classificate in gruppi. La tabella mostra l'avanzamento di ciascun gruppo.

      Nota: se l'ambito del flusso di lavoro è di grandi dimensioni, o sono attivi flussi di lavoro aggiuntivi, l'aggiornamento delle barre di avanzamento potrebbe non essere immediato. Le azioni inoltrate potrebbero impiegare diversi minuti prima di essere visualizzate come completate nella barra di stato.

   b. Fare clic sul pulsante Apri accanto a un gruppo.

      Viene visualizzata una tabella contenente le azioni del gruppo.

   c. Fare clic sul pulsante Apri o sull'icona Revisori per visualizzare informazioni dettagliate.

   In una schermata dei dettagli dell'azione viene visualizzato un'azione o un gruppo di azioni di un tipo, appartenente a un flusso di lavoro e associato a un'entità primaria.

   Le azioni già inoltrate a CA RCM vengono visualizzate in grigio.

6. Utilizzare i campi informativi e le opzioni interattive (a pagina 67) della schermata per eseguire la revisione dei collegamenti.

   Solo le operazioni Riassegna, Commento e Allegato sono disponibili per le azioni assegnate ad altri utenti.

   Le opzioni Approva e Rifiuta sono disponibili solamente per le azioni assegnate direttamente all'utente.

7. Eseguire una delle seguenti operazioni:

   - Fare clic su Invia per inoltrare le decisioni a CA RCM.
   - Fare clic su Annulla per tornare alla schermata panoramica senza salvare le decisioni.

Applicazione di un filtro all'elenco del flusso di lavoro

È possibile filtrare l'elenco di flussi di lavoro per individuare flussi di lavoro specifici o gruppi di flussi di lavoro.

Per filtrare l'elenco del flusso di lavoro

1. Fare clic su Filtro nell'intestazione della pagina.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo Filtra flussi di lavoro.

2. Definire i criteri del filtro come segue:

   Data di fine

   Utilizzare i campi Da e A per specificare un periodo di tempo. Il filtro seleziona i flussi di lavoro con data di fine inclusa nel periodo specificato.

   Tipi di flusso di lavoro

   Selezionare i tipi di flusso di lavoro da visualizzare. Selezionare l'opzione Tutti per selezionare tutti i tipi di flusso di lavoro o per annullare la selezione.

   Stati flusso di lavoro

   Selezionare gli stati del flusso di lavoro da visualizzare. Selezionare l'opzione Tutti per selezionare tutti gli stati o per annullare la selezione. Il filtro seleziona i flussi di lavoro che presentano lo stato specificato.

   Nota: è possibile combinare questi criteri del filtro.

3. Fare clic su OK.

   L'elenco visualizza solamente i flussi di lavoro che corrispondono ai criteri del filtro.

Gestione dei flussi di lavoro nella scheda Amministrazione

È possibile gestire i flussi di lavoro di business nella scheda Amministrazione delle schermate Flussi di lavoro disponibili nel menu Amministrazione. La scheda Amministrazione consente di eseguire la revisione delle informazioni del flusso di lavoro generali e avviare, interrompere e archiviare un flusso di lavoro. Questa scheda contiene le seguenti opzioni:

Avvia flusso di lavoro

Consente di avviare una campagna creata con l'opzione Disabilitato.

Interrompi flusso di lavoro

Sospende il flusso di lavoro. Le azioni relative a questo flusso di lavoro vengono visualizzate nella coda Attività personali dei partecipanti. Le opzioni Approva, Rifiuta e Riassegna non sono disponibili. Le modifiche apportate in seguito alle decisioni della campagna non vengono esportate negli endpoint di provisioning.

Nota: una volta interrotto un flusso di lavoro, non è possibile riavviarlo.

Archivia

Rimuove il flusso di lavoro da tutte le code Attività personali e archivia lo stato corrente del flusso di lavoro. Le modifiche apportate in seguito alle decisioni della campagna non vengono esportate negli endpoint di provisioning.

Messaggi di posta di delega a supervisore

Consente di definire e inviare messaggi di promemoria (a pagina 65) durante una campagna. L'opzione è disponibile solo per i flussi di lavoro della campagna.

Definizione ed invio di messaggi di posta di delega a supervisore

Gli amministratori della campagna possono inviare messaggi di posta elettronica di promemoria per ricordare ai revisori di completare l'attività relative alla campagna di certificazione.

Per definire e inviare messaggi di posta di delega a supervisore

1. Nella schermata Flussi di lavoro, selezionare un flusso di lavoro attivo.

   Viene visualizzata la schermata dei dettagli del flusso di lavoro.

2. Fare clic sulla scheda Amministrazione.
3. Fare clic su Messaggi di posta elettronica di delega a supervisore.

   Viene visualizzata la finestra popup Messaggi di posta elettronica di delega a supervisore.

   Nota: il pulsante Messaggi di posta elettronica di delega a supervisore viene visualizzato solo per le campagne di certificazione.

4. Configurare le seguenti informazioni per ogni messaggio di posta elettronica che si desidera inviare:
   - Criteri di completamento
   - Modello del messaggio di posta
   - Destinatario del messaggio di posta
5. Per aggiungere ulteriori messaggi di posta elettronica, fare clic sul segno più. Per rimuovere messaggi di posta elettronica dal set, fare clic sulle icone x.

6. (Facoltativo) Per salvare i criteri di posta elettronica, completare i seguenti passaggi:
   a. Fare clic su Salva.

      Viene visualizzata la finestra popup Salva criteri di delega a supervisore.
   b. Specificare un nome per il criterio, quindi fare clic su Salva.

      I criteri di posta elettronica vengono salvati.
7. (Facoltativo) Per caricare i criteri di posta elettronica, completare i seguenti passaggi:
   a. Fare clic su Carica.

      Viene visualizzata la finestra popup Carica criteri di delega a supervisore.
   b. Selezionare un set di criteri, e fare clic su Carica.

      I criteri di posta elettronica vengono caricati.
8. Fare clic su Invia adesso.

   I messaggi di posta elettronica di delega a supervisore vengono inviati ai revisori al completamento delle attività che soddisfano i criteri.

Verifica dell'avanzamento del flusso di lavoro

I titolari di flusso di lavoro possono verificare l'avanzamento di un processo del flusso di lavoro avviato dalla scheda Panoramica di una schermata relativa ai dettagli del flusso di lavoro. Per accedere alla scheda Panoramica fare clic su Amministrazione, Flussi di lavoro e selezionare un processo del flusso di lavoro per visualizzarne i dettagli.

La scheda Panoramica visualizza l'avanzamento del flusso di lavoro sotto forma di grafico. In ciascun grafico, è possibile visualizzare l'avanzamento come percentuale o valore selezionando l'opzione appropriata nella parte superiore del grafico. Selezionare Valore per visualizzare l'avanzamento del flusso di lavoro in base al numero di attività completate nel flusso di lavoro.

Per aggiornare il grafico e riflettere lo stato corrente senza riaprire la scheda Panoramica, fare clic su Disegna grafici.

Nota: per visualizzare i dettagli aggiuntivi delle attività di progresso del flusso di lavoro, utilizzare le schede Avanzamento del flusso di lavoro per Revisori e Avanzamento del flusso di lavoro per Entità interessate (a pagina 61).

Visualizzazione dell'avanzamento del flusso di lavoro per entità o revisori

Le schermate Richieste personali e Flussi di lavoro presentano due modalità di visualizzazione dell'avanzamento di un flusso di lavoro.

- La scheda Avanzamento del flusso di lavoro per Entità interessate raggruppa le *attività* del flusso di lavoro in base dalle entità in revisione di ciascuna attività. Le voci contenute in queste tabelle sono attività generate da CA RCM per il flusso di lavoro e basate sul tipo di flusso di lavoro, la configurazione di base, l'ambito dell'entità in revisione e altre impostazioni.
- La scheda Avanzamento del flusso di lavoro per Revisori raggruppa le *azioni* del flusso di lavoro in base al revisore assegnato e ne mostra l'avanzamento. Le voci contenute in queste tabelle sono azioni generate dai processi di Workpoint che implementano le attività del flusso di lavoro.

Durante un flusso di lavoro, è possibile eseguire il drill-down da entrambe le schede per visualizzare le azioni individuali. La scheda Avanzamento del flusso di lavoro per Entità interessate visualizza le attività avanzate create da CA RCM. Le visualizzazioni principali di questa scheda vengono compilate quando CA RCM completa l'analisi dei collegamenti in revisione nel flusso di lavoro.

L'implementazione di ciascuna attività genera numerosi processi di Workpoint. La scheda Avanzamento del flusso di lavoro per Revisori visualizza i processi di Workpoint di base e i revisori assegnati a ciascun collegamento. Questa scheda viene compilata solamente all'avvio dei processi Workpoint e il contenuto dipende dalla logica implementata per ciascuna attività dal processo Workpoint corrispondente.

Campi nelle schermate Flusso di lavoro

Utilizzare i seguenti campi informativi e le opzioni interattive per gestire le azioni del flusso di lavoro di CA RCM. Le operazioni disponibili per un'azione p un gruppo di azioni specifico dipendono dal tipo di ciascuna azione, dal revisore assegnato e dalle impostazioni del flusso di lavoro o del sistema.

I seguenti campi identificano il flusso di lavoro padre che ha generato le azioni:

ID flusso di lavoro

Visualizza l'identificatore numerico univoco assegnato a ciascun flusso di lavoro da CA RCM.

Flusso di lavoro

Visualizza il nome del flusso di lavoro che ha generato le azioni.

Descrizione flusso di lavoro

Posizionare il mouse sull'icona del campo Descrizione flusso di lavoro per visualizzare la descrizione del flusso di lavoro che ha generato le azioni.

Tipo di flusso di lavoro

Visualizza il tipo del flusso di lavoro che ha generato le azioni.

Iniziatore

Visualizza il valore del campo ID personale dell'utente che ha avviato il flusso di lavoro.

Data di fine

Visualizza la data prevista dall'iniziatore di flusso di lavoro per il completamento delle azioni da parte dell'utente.

I seguenti campi e operazioni sono validi per i gruppi di azioni contenuti nella schermata panoramica Attività personali, oppure per le azioni individuali:

Azione

Indica il tipo di azione (a pagina 45) per l'azione o gruppo di azioni.

Utente/Ruolo/Risorsa

Identifica l'entità primaria comune a tutte le azioni del gruppo. Fare clic su questo campo per visualizzare il record entità per l'entità.

Nome utente/Nome ruolo/Nome risorsa

Identifica l'entità secondaria univoca per ciascun collegamento in revisione. Ad esempio, in una schermata di collegamenti di certificazione dell'utente, questa colonna mostra i ruoli e le risorse collegati all'utente in revisione. Fare clic su questo campo per visualizzare il record entità per l'entità.

Avanzamento

Indica l'avanzamento dell'attività di gestione del gruppo di azioni.

Commento

Fare clic sull'icona nella colonna Commento per aggiungere un commento (a pagina 54) a un'azione o a un gruppo di azioni.

Allegato

Fare clic sull'icona nella colonna Allegato per allegare un file (a pagina 54) a un'azione o a un gruppo di azioni.

Avviso

Indica se il collegamento o il gruppo di collegamenti violano la scheda di audit o le regole del processo di business. Il valore di questo campo indica il numero di regole violate dal collegamento. Fare clic sul valore del campo per esaminare l'elenco dettagliato delle violazioni.

ID azione

Visualizza l'identificatore numerico univoco assegnato a ciascuna azione da CA RCM.

Approva

Fare clic sull'icona nella colonna Approva per approvare un collegamento tra l'entità in revisione e un'altra entità.

Nota: se la selezione gruppi è abilitata per la campagna, selezionare la casella di controllo nell'intestazione della colonna Approva per approvare tutti i collegamenti della tabella.

Rifiuta

Fare clic sull'icona nella colonna Rifiuta per rifiutare un collegamento tra l'entità in revisione e un'altra entità.

Nota: se la selezione gruppi è abilitata per la campagna, selezionare la casella di controllo nell'intestazione della colonna Rifiuta per rifiutare tutti i collegamenti della tabella.

Riassegna

Fare clic sull'icona nella colonna Riassegna per trasferire un'azione a un altro revisore (a pagina 52).

Nota: se la selezione gruppi è abilitata per la campagna, selezionare la casella di controllo nell'intestazione della colonna Riassegna per riassegnare tutti i collegamenti della tabella.

Informazioni correlate

Fare clic sul pulsante Visualizza per visualizzare altre azioni associate all'azione e informazioni aggiuntive sull'attività.

Appartenenza

Indica se il collegamento tra le entità in revisione viene eseguito mediante collegamento diretto, indiretto o doppio. Per i collegamenti suggeriti, il valore di questo campo è Non collegato.

Revisori

Fare clic sull'icona nella colonna Revisori per visualizzare un elenco di revisori per il collegamento.

Utilizzo

Indica il livello di utilizzo in base alle informazioni provenienti da CA Enterprise Log Manager.

Nota: queste informazioni vengono visualizzate solo in caso di integrazione di CA RCM con CA Enterprise Log Manager nell'ambiente (a pagina 232).

Consulta

Fare clic sull'icona nella colonna Consulta per ricevere suggerimenti su un'azione (a pagina 55) da altri revisori.

Ignora

Rimuove un'azione di consultazione dalla coda Attività personali senza inviare una risposta al revisore originale. Questa azione equivale al rifiuto della consultazione. I commenti o gli allegati aggiunti al collegamento in revisione possono essere visualizzati dagli altri revisori.

Salva

Salva le decisioni di revisione e le altre operazioni, quali la riassegnazione e la consultazione, e visualizza la schermata Attività personali. Tali decisioni vengono utilizzate per misurare l'avanzamento della gestione del gruppo di azioni. Le decisioni di approvazione o di rifiuto dei collegamenti non vengono inoltrate immediatamente a CA RCM, è quindi possibile revisionare e modificare tali decisioni al seguente accesso a CA RCM.

Invia

Invia le decisioni di approvazione o rifiuto dei collegamenti a CA RCM, e rimuove tali azioni dalle schermate Attività personali.

Annulla

Abbandona la schermata Attività personali senza salvare le decisioni di revisione né le altre operazioni eseguite.

Ulteriori informazioni:

Visualizzazione amministratore / Visualizzazione utente (a pagina 193)

Capitolo 6: Esecuzione delle campagne di certificazione

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Campagne di certificazione

Le campagne di certificazione esaminano la gerarchia ruoli, i privilegi utente e le regole di business definite in CA RCM per la revisione. Quando viene avviata una campagna di certificazione, CA RCM invita automaticamente i manager a revisionare e certificare i privilegi di accesso degli utenti o delle risorse che amministrano. CA RCM fornisce strumenti per personalizzare, verificare e gestire il processo di certificazione, e per implementare le modifiche indicate dai revisori.

Le campagne di certificazione sono utili nei seguenti casi:

- Conferma della conformità con le misure di protezione dei dati - Quando è necessario dimostrare legalmente la conformità con le misure di protezione dati, le campagne di certificazione documentano una revisione periodica dell'accesso ai dati da parte dei dipendenti.
- Ottimizzazione del controllo accessi basato sui ruoli - Revisione delle risorse e dei ruoli figlio inclusi in ciascun ruolo per garantire che la gerarchia dei ruoli sia adatta ai modelli di utilizzo e che le definizioni dei ruoli siano utili.

Modalità di utilizzo delle campagne

È possibile personalizzare i flussi di lavoro di certificazione per supportare diverse esigenze di business. Il processo di base di una campagna è il seguente:

1. Un ingegnere di ruolo o amministratore di alto livello definisce la campagna in CA RCM in base alle esigenze di business. Il titolare della campagna specifica le informazioni seguenti per la campagna:
   - L'universo su cui si basa la campagna ed i dati aggiuntivi, quali schede di audit ed elenchi dei membri utilizzati nella campagna.
   - I filtri che riducono l'ambito della campagna ad un sottoinsieme di entità o collegamenti nella configurazione.
   - La modalità di identificazione dei revisori per ciascuna entità e collegamento del privilegio.
   - La modalità di gestione delle modifiche apportare dai revisori.

   CA RCM crea la campagna ed assegna automaticamente le entità ed i collegamenti in revisione ai manager e agli amministratori.
2. All'avvio della campagna, CA RCM invia ai manager un invito tramite posta elettronica con collegamenti al server CA RCM. I manager accedono al portale CA RCM per eseguire le azioni di revisione assegnate.
3. Quando i responsabili della certificazione rifiutano i collegamenti esistenti o ne suggeriscono di nuovi, è necessario modificare la configurazione. Ai manager delle entità coinvolte viene richiesto di approvare le modifiche. Se approvate, tali modifiche vengono, quindi, implementate nella configurazione di destinazione.

Esempio: certificazione dei privilegi utente in seguito ad un'acquisizione

Nell'esempio proposto, alla configurazione modello di CA RCM sono stati aggiunti nuovi utenti e risorse in seguito ad un'acquisizione. Gli amministratori eseguono una campagna di certificazione per verificare che i privilegi assegnati ai nuovi utenti siano appropriati.

Le fasi della campagna sono le seguenti:

1. L'ingegnere del ruolo crea una campagna di certificazione delle entità dell'utente e dei relativi collegamenti di privilegi. L'ingegnere di ruolo definisce i filtri dell'attributo utente per limitare l'ambito della campagna ai nuovi dipendenti. Un elenco membri consente di eseguire il mapping dei manager sui nuovi utenti e le nuove risorse.

2. Ciascun manager revisiona i privilegi assegnati ai propri dipendenti. Bob Smith revisiona i privilegi assegnati a Hector Torres e segnala la necessità di concedere a Hector l'accesso a un determinato database per via del suo cambio di posizione.
3. CA RCM invia, quindi, un messaggio di posta elettronica a Deepak Chamarti, il titolare del database. Deepak approva la modifica e CA RCM aggiorna il file di configurazione. In tal modo, Hector Torres potrà avere accesso al database.

Definizione e avvio di una campagna

Utilizzare la procedura guidata di creazione della campagna per creare campagne, assegnare file di dati o configurare filtri e altri aspetti della campagna.

1. Pianificare il tipo, l'ambito ed altre caratteristiche della campagna (a pagina 85) in base alle proprie esigenze strategiche di business.
2. Verificare che i dati utilizzati nella campagna siano aggiornati e accurati e creare i file supplementari necessari per la campagna. Tali file includono:
   - File di configurazione basati sulla configurazione modello dell'universo
   - Schede di audit che forniscono avvisi di violazione o suggeriscono collegamenti durante la campagna
   - Elenchi di membri e file di configurazione RACI che eseguono il mapping dei revisori nella campagna
   - Modelli personalizzati per i vari messaggi di posta elettronica inviati da CA RCM ai partecipanti alla campagna
3. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, quindi Aggiungi campagna.

   Viene visualizzata la procedura guidata di creazione della campagna.
4. Specificare i seguenti parametri della campagna nella schermata Ambito della procedura guidata:
   - Il tipo di campagna da creare
   - L'universo di destinazione
   - Le schede di audit e altri set di dati della campagna.

5. Specificare i seguenti aspetti della campagna nella schermata Informazioni di base (a pagina 76) della procedura guidata:
   - Un nome e una breve descrizione della campagna.
   - Durata stimata della campagna.
   - Indicare se si desidera includere le violazioni della scheda di audit (a pagina 107) nella campagna.
6. Definire le entità e i collegamenti da includere nella campagna (a pagina 108) nella schermata Filtro (a pagina 77) della procedura guidata.
7. Specificare la modalità di assegnazione di un revisore di certificazione (a pagina 97) per ciascun collegamento o entità in revisione. Tali impostazioni vengono visualizzate nella schermata Revisori della procedura guidata. È inoltre possibile consentire ai revisori di certificare gruppi di entità o richiedere loro di revisionare e certificare ciascuna entità singolarmente.
8. In questa schermata, è inoltre possibile consentire ai revisori di applicare le decisioni di revisione a gruppi di collegamenti o entità.
9. Specificare le modalità di implementazione delle modifiche alla configurazione. È possibile configurare le seguenti modalità:
   - Personalizzazione processi del flusso di lavoro (a pagina 80) - Ciascuna attività della campagna viene implementata mediante un processo predefinito. Una volta che gli amministratori hanno definito i processi alternativi, è possibile specificare il set di processi che controlla l'esecuzione delle attività della campagna.
   - Approvazioni rolling (a pagina 106) - È possibile aggregare le attività di approvazione in una seconda fase della campagna, oppure implementare i processi di approvazione o modifica su base rolling.
   - Destinazione dell'implementazione delle modifiche - se la campagna viene basata su un file di configurazione diverso dal modello di configurazione dell'universo, è possibile implementare le modifiche dalla campagna nella configurazione di riferimento, oppure nella configurazione modello.

   Tali impostazioni vengono visualizzate nella schermata Esecuzione della procedura guidata.
10. Specificare la modalità di invio di posta elettronica (a pagina 81) ai partecipanti alla campagna e i modelli di messaggio utilizzati. Tali impostazioni vengono visualizzate nella schermata Notifiche della procedura guidata.

11. La schermata Proprietà della procedura guidata visualizza i comportamenti facoltativi della campagna. Le opzioni visualizzate dipendono dal tipo di campagna, e dal mapping di processo utilizzato per l'implementazione della campagna. Per impostazione predefinita, CA RCM visualizza le seguenti opzioni standard:

    Notifiche

    CA RCM consente di eseguire l'esportazione automatica delle modifiche risultanti dalla campagna agli endpoint di provisioning pertinenti. Selezionare l'opzione Abilita le notifiche di modifica del modello per l'esportazione per esportare le modifiche agli endpoint.

    Amministrazione delle approvazioni

    Selezionare le opzioni associate alla fase di revisione di approvazione della modifica della campagna.

    - Ignorare il processo di approvazione (a pagina 106) - È possibile implementare direttamente le modifiche senza un secondo processo di approvazione.
    - Approvazioni ridondanti (a pagina 80) - È possibile evitare le azioni di revisione ridondanti se il certificatore iniziale di un'entità esegue la revisione delle modifiche all'entità.

    In questa schermata è possibile specificare la modalità di assegnazione dei revisori per le modifiche suggerite durante la revisione di certificazione. Utilizzare le seguenti aree della schermata per specificare la modalità di selezione dei revisori per ciascun tipo di entità:

    Selezione del revisore delle modifiche apportate all'assegnazione risorse

    Specifica i criteri di selezione del revisore per le modifiche alle entità di risorsa.

    Selezione del revisore delle modifiche apportate all'assegnazione ruoli

    Specifica i criteri di selezione del revisore per le modifiche alle entità di ruolo.

    Selezione del revisore delle modifiche apportate all'assegnazione utenti

    Specifica i criteri di selezione del revisore per le modifiche alle entità di utente.

12. Personalizzazione del layout di tabella nei ticket delle attività della campagna.

13. Creare e avviare la campagna (a pagina 84)nella schermata Riepilogo. È possibile avviare immediatamente la campagna, oppure pianificare l'avvio in un secondo momento.

    La campagna viene visualizzata nella schermata Flussi di lavoro nel menu Amministrazione.

    CA RCM genera azioni di revisione basate sulle impostazioni di campagna precedenti e le distribuisce nelle code Attività personali dei revisori che partecipano alla campagna. Inoltre informa i revisori delle nuove attività mediante messaggio di posta elettronica.

    CA RCM genera inoltre azioni di controllo del flusso di lavoro, che vengono visualizzate nella coda Attività personali dell'iniziatore di campagna.

Schermata Informazioni di base

Utilizzare questa schermata della procedura guidata di creazione della campagna per specificare un nome, una descrizione ed altre informazioni relative alla campagna. I campi seguenti non sono di immediata comprensione:

Tempo previsto

Definisce la durata prevista della campagna. Dopo il periodo indicato, i ticket relativi alla campagna verranno contrassegnati come scaduti anche se la campagna continua.

Avvisi della scheda di audit

Specifica se includere le violazioni da una scheda di audit (a pagina 107) nella campagna. Tra le opzioni sono incluse:

Nessuno

La campagna non includerà informazioni della scheda di audit.

Dalla scheda di audit corrente

I ticket della campagna contrassegnano i collegamenti in revisione che compaiono nella scheda di audit specificata.

Creazione di una scheda di audit per la campagna

Durante l'inizializzazione della campagna, viene creata una scheda di audit tramite il file di impostazioni di audit specificato per l'universo di destinazione. I ticket della campagna contrassegnano i collegamenti in revisione che compaiono nella scheda di audit specificata.

Richiedere commenti per l'approvazione di privilegi con violazioni

Se un revisore approva un collegamento con violazioni della scheda di audit, è necessario aggiungere un commento che descrive la decisione di approvazione del collegamento. L'opzione è disponibile solo se si sceglie di applicare una scheda di audit alla campagna.

Schermata Filtro

Utilizzare questa schermata per limitare l'ambito di entità e collegamenti inclusi in una campagna di certificazione. A seconda del tipo di campagna creata, le seguenti aree vengono visualizzate nella schermata:

Filtri di selezione utenti/ruoli/risorse

Consente di definire quali entità includere nella campagna in base ai valori dell'attributo.

Collegamenti

Consente di specificare i collegamenti diretti, indiretti o doppi da includere nella campagna.

Collegamenti suggeriti

Consente di specificare se si desidera che CA RCM suggerisca nuovi collegamenti ai responsabili della certificazione della campagna in base ai collegamenti presenti nella scheda di audit e quali collegamenti suggeriti includere nella campagna.

Se viene specificata una scheda di audit per la campagna, vengono visualizzati i seguenti campi:

Filtra per scheda di audit

Specifica come utilizzare i dati della scheda di audit per filtrare i collegamenti da includere nella campagna. Le opzioni includono:

Nessun filtro della scheda di audit

Le violazioni della scheda di audit non vengono utilizzate per filtrare i collegamenti nella campagna.

Includi se presente nella scheda di audit

La campagna include solo i collegamenti elencati nella scheda di audit. e revisiona i collegamenti che violano le regole di business.

Includi se non presente nella scheda di audit

La campagna include solo i collegamenti non elencati nella scheda di audit.

Per le campagne di ricertificazione e differenziali, vengono visualizzati i seguenti campi:

Seleziona stati

Specifica i collegamenti da includere in campagne di ricertificazione o differenziali, in base al loro stato più recente nella campagna precedente. Le opzioni includono:

In sospeso

Include i collegamenti non revisionati nella campagna precedente.

Approvato

Include i collegamenti approvati nella campagna precedente.

Rifiutato

Include i collegamenti rifiutati nella campagna precedente.

Se vengono selezionate le opzioni Approvato o Rifiutato, specificare una delle opzioni seguenti per indicare le modalità di gestione delle decisioni prese dai revisori precedenti.

Reimposta selezioni del responsabile dell'approvazione

Omette dalla campagna corrente le decisioni prese dai revisori precedenti.

Mantieni selezioni del responsabile dell'approvazione

Visualizza le decisioni dei revisori precedenti nei ticket della campagna corrente. I revisori possono ignorare la decisione precedente. Questa impostazione è quella predefinita.

Aggiorna collegamenti

Specifica se aggiungere collegamenti non presenti nella campagna precedente. Le opzioni includono:

Add links that were not included in the source campaign (Aggiungi collegamenti non inclusi nella campagna di origine)

I collegamenti nuovi ed esclusi presenti nella configurazione non vengono inclusi nella campagna. Un'icona indica la presenza di nuovi collegamenti nei ticket di certificazione della campagna.

Non aggiornare

La campagna include solo i collegamenti presenti nella campagna precedente.

Abilitazione della revisione in gruppo delle azioni

Gli amministratori di CA RCM possono consentire ai partecipanti di una campagna di gestire le azioni correlate in gruppo. Quando la gestione in gruppo viene abilitata, la schermata Attività personali contenente le azioni della campagna visualizza alcune caselle di controllo nelle intestazioni delle colonne Approva, Rifiuta e Riassegna. I revisori possono selezionare queste caselle per applicare una decisione a tutti i collegamenti nella tabella.

Per abilitare la gestione in gruppo delle azioni della campagna correlate, selezionare l'opzione Consenti ai manager di selezionare un'intera colonna nella schermata Revisori della procedura guidata per l'aggiunta della campagna.

Personalizzazione dei processi del flusso di lavoro in una Campagna

CA RCM utilizza un set di processi predefiniti per l'esecuzione delle attività di una campagna. Gli amministratori possono creare processi alternativi, modificando le modalità di implementazione delle attività della campagna di CA RCM. Ad esempio, gli amministratori possono definire un set di processi che richiedono un livello di gestione più avanzato nelle revisioni di certificazione. Quando una campagna viene creata, è possibile specificare il set di processi che controlla l'esecuzione delle attività della campagna.

Per poter applicare processi alternativi alla campagna, l'amministratore deve creare i processi, importarli in CA RCM, ed eseguirne il mapping sulle attività del flusso di lavoro di business della campagna.

Nella schermata Esecuzione della procedura guidata di creazione della campagna, specificare quindi il mapping del processo per la campagna. Le seguenti opzioni sono disponibili nella sezione Processi:

Valori predefiniti di sistema

Questa opzione utilizza per l'implementazione della campagna i processi del flusso di lavoro predefiniti installati con CA RCM. Vengono eseguiti i comportamenti di campagna standard.

Processi personalizzati

Questa opzione utilizza per l'implementazione della campagna il mapping di processo selezionato nell'elenco a discesa.

Processi

Visualizza i processi richiamati da CA RCM per l'esecuzione delle attività principali della campagna, in base alla selezione dell'utente.

Gestione automatica delle revisioni ridondanti

Frequentemente, un revisore partecipa sia alla certificazione iniziale che alla revisione di approvazione della modifica.

Ad esempio, durante la revisione di certificazione un manager modifica i privilegi di un dipendente del team. Per l'approvazione di tali modifiche, la campagna assegna i revisori in base alla configurazione RACI, tuttavia il manager spesso viene designato come Responsabile dell'approvazione ruolo per il dipendente nella configurazione RACI. In base alla logica definita per la campagna, CA RCM assegna la revisione di approvazione della modifica al manager che ha richiesto la modifica iniziale.

Per impostazione predefinita CA RCM stabilisce automaticamente che la modifica richiesta durante la certificazione viene approvata dal revisore. Durante la creazione di una campagna, è possibile richiedere ai revisori di riesaminare le modifiche richieste precedentemente.

Nota: un'attività di revisione può richiedere la partecipazione di più revisori. Questa opzione determina automaticamente la risposta dei revisori precedenti ma non approva automaticamente la modifica.

Utilizzare le seguenti opzioni nell'area Amministrazione delle approvazioni della schermata Proprietà per controllare questo comportamento:

Request reviewer(s) for modifications (Revisori delle richieste di modifica)

In seguito alla creazione o eliminazione di collegamenti durante una revisione di certificazione iniziale, CA RCM avvia la revisione di approvazione della modifica prima di apportare le modifiche al file di configurazione.

Il certificatore iniziale di un collegamento suggerito approva automaticamente l'aggiunta del collegamento.

Generalmente, i revisori che approvano un collegamento suggerito durante la certificazione iniziale approvano l'aggiunta di tale collegamento al file di configurazione.

Il certificatore iniziale di un collegamento esistente approva automaticamente le modifiche apportate al collegamento.

Generalmente, revisori che rifiutano un collegamento esistente durante la certificazione iniziale, ne approvano l'eliminazione dal file di configurazione.

Ulteriori informazioni:

Ignorare i processi di approvazione di una campagna (a pagina 106)

Definizione dei messaggi di posta elettronica per una campagna

CA RCM utilizza un set di modelli predefiniti per l'invio delle notifiche di posta elettronica associate alla campagna. Gli amministratori possono creare modelli alternativi per uno o più eventi di invio automatico di messaggi di posta elettronica nelle campagne. Durante la creazione di una campagna, è possibile specificare il modello da utilizzare per ciascun evento di invio automatico di messaggi di posta elettronica della campagna.

Per poter assegnare modelli alternativi alla campagna, questi devono essere stati creati precedentemente da un amministratore.

Specificare i modelli di messaggio di posta elettronica da utilizzare nella schermata Notifiche della procedura guidata di creazione della campagna. Questa schermata elenca gli eventi di posta elettronica rilevanti per il tipo di campagna creata.

Impostare la modalità di invio di messaggio di posta elettronica per ciascun evento, nel seguente modo:

1. Selezionare la casella Attivo accanto a un evento di messaggio di posta elettronica per abilitare notifiche di posta elettronica per tale evento.
2. Selezionare un modello di messaggio di posta elettronica per l'evento dall'elenco a discesa Modello.

Ulteriori informazioni:

Modelli di messaggio di posta elettronica predefiniti (a pagina 225)
Personalizzazione di invio di messaggi di posta elettronica (a pagina 220)

Personalizzazione della visualizzazione delle azioni di campagna

È possibile personalizzare il layout di tabella utilizzato per visualizzare le azioni di campagna.

I layout di tabella per le azioni di flusso di lavoro vengono definiti su tre livelli:

- Per universo: gli amministratori definiscono i layout di tabella predefiniti per tutti i flussi di lavoro basati sull'universo.
- Per campagna: gli iniziatori della campagna possono definire i layout di tabella per le azioni della campagna. La personalizzazione a questo livello prevale sulle impostazioni predefinite dell'universo.
- Per utente: gli utenti possono personalizzare i layout di tabella nelle schermate dei dettagli dell'azione della coda Attività personali. La personalizzazione a questo livello prevale sulle impostazioni predefinite della campagna o dell'universo.

Non è possibile rimuovere le *colonne obbligatorie* dalla tabella. Il testo rosso e l'icona di lucchetto chiuso contrassegnano le colonne obbligatorie nelle schermate di personalizzazione e nelle finestre di dialogo. Alcune colonne obbligatorie contengono valori hardcoded predefiniti in CA RCM. Gli amministratori possono definire colonne obbligatorie aggiuntive.

Per personalizzare le impostazioni di visualizzazione della campagna

1. Nella schermata Riepilogo della procedura guidata di creazione della campagna, aprire l'intestazione Impostazioni di visualizzazione.

   Questa sezione contiene quattro intestazioni di tabella. Le intestazioni Azioni generali, Azioni utente, Azioni del ruolo e Azioni della risorsa mostrano i layout di tabella utilizzati per la visualizzazione delle azioni nella schermata di dettaglio Attività personali.

2. Personalizzare il layout di tabella come segue:

   a. Fare clic su Personalizza sull'intestazione della tabella che si desidera modificare.

      Viene visualizzata la finestra di dialogo Personalizza.

   b. Utilizzare i tasti di direzione per aggiungere o rimuovere colonne e per ordinare le colonne stesse.

c. Una volta completata la personalizzazione delle colonne, fare clic su OK.

d. Fare clic sull'icona del lucchetto accanto al nome della colonna per rendere la colonna obbligatoria. Una colonna obbligatoria può essere spostata ma non può essere rimossa.

NotaLe colonne obbligatorie vengono visualizzate in rosso.

3. Fare clic su OK.

CA RCM visualizza le azioni della campagna nei formati tabella specificati.

Opzioni di avvio per le campagne

È possibile pianificare l'avvio di una campagna. Le opzioni di avvio riportate di seguito sono disponibili nella schermata finale Riepilogo della procedura guidata di creazione della campagna:

Avvio automatico

Specifica la modalità di avvio della campagna. Le opzioni includono:

Avvio manuale

CA RCM genera la campagna ma non invia notifiche ai revisori. Il titolare della campagna avvia la campagna dall'azione di controllo del flusso di lavoro dell'elenco Attività personali.

Avvio immediato

CA RCM genera la campagna e invia notifiche ai revisori.

Avvio pianificato

CA RCM genera la campagna, ma invia notifiche ad una data/ora prestabilita solo ai revisori facenti parte della campagna.

Nota: se si specifica un avvio manuale o pianificato, l'elaborazione dei dati della campagna viene effettuata immediatamente, in base al contenuto corrente della configurazione e ad altri file di dati.

Se viene creata una serie ricorrente di campagne, sono disponibili solamente le opzioni Avvio manuale e Avvio immediato. Tali opzioni controllano l'avvio della prima campagna della serie. Inoltre, è possibile utilizzare i seguenti campi per definire la ricorrenza della serie:

First Recurrence (Prima ricorrenza)

Definisce la data e l'ora di avvio della seconda campagna della serie.

Frequenza di ricorrenza

Definisce l'intervallo, in giorni, tra le campagne della serie.

Iterations (Iterazioni)

Definisce il numero di campagne della serie.

Tipi di campagne

Le campagne di certificazione supportano diverse esigenze di business. CA RCM offre i seguenti tipi di campagne di certificazione:

- Certificazione di entità - Consente di certificare i collegamenti associati alle entità di utenti, ruoli e risorse selezionati.
- Ricertificazione - Consentono di ripetere il processo di certificazione in base ad una campagna precedente.

Campagne di certificazione entità

Le campagne di certificazione entità consentono ai revisori di esaminare e certificare i collegamenti tra le entità utente, ruolo e risorsa in una configurazione CA RCM.

Ciascuna campagna di certificazione entità concerne un tipo di entità e i relativi collegamenti. Sono supportate le seguenti campagne:

- Le campagne incentrate sull'utente certificano i ruoli e le risorse collegati a ciascun utente. Tali collegamenti definiscono i privilegi assegnati a ciascun utente. Di solito, sono i manager a revisionare i privilegi dei loro dipendenti.

  Utilizzare questo tipo di campagna per dimostrare la conformità con le misure di protezione dei dati stabilite dalla legge.

- Le campagne incentrare sul ruolo certificano le risorse, i ruoli padre o figlio e gli utenti collegati a ciascun ruolo. Di solito, sono i titolari di ciascun ruolo a revisionare i collegamenti che definiscono il loro ruolo e gli utenti a cui è stato assegnato il ruolo.

  Utilizzare questo tipo di campagna per mantenere la gerarchia dei ruoli.

- Le campagne incentrate sulle risorse certificano gli utenti e i ruoli collegati a ciascun utente. Di solito, è l'amministratore di ciascuna risorsa a revisionare i ruoli e gli utenti che hanno accesso alla risorsa.

  Utilizzare questo tipo di campagna per controllare l'accesso alle risorse.

Per implementare una campagna di certificazione entità, selezionare l'opzione Privilegi utente, Definizioni ruolo o Collegamenti risorsa nel campo Tipo di campagna della procedura guidata di creazione della campagna.

Campagna di auto-attestazione

Una campagna di auto-attestazione è una campagna di certificazione utente, in cui ciascun utente in revisione certifica i propri privilegi.

Questo tipo di campagna soddisfa i requisiti legali per la certificazione della protezione dei dati e risulta utile durante la creazione della gerarchia ruoli e come punto di partenza delle successive certificazioni da parte dei manager.

Quando si pianifica la campagna, è necessario considerare come si desidera utilizzarne i risultati. Generalmente, la configurazione attiva non viene modificata in base all'auto-certificazione. Se si desidera creare un file di configurazione che rifletta le modifiche apportate dall'utente, basare la campagna su una copia del file di configurazione desiderato.

Per implementare una campagna di auto-attestazione, selezionare l'opzione di auto-attestazione nel campo Tipo di campagna della procedura guidata di creazione della campagna. La procedura guidata consente di visualizzare le opzioni relative al tipo di campagna selezionato:

- Poiché a ciascun utente corrisponde un revisore, è possibile assegnare i revisori in base ad un elenco di membri o ad una configurazione RACI. Queste opzioni non sono disponibili nella schermata Revisori della procedura guidata. Ad ogni modo, è possibile specificare un revisore predefinito per la campagna.
- Per impostazione predefinita, le attività di approvazione e implementazione vengono aggregate in una seconda fase della campagna, che dovrà essere avviata manualmente. Il titolare della campagna riceve un'azione di controllo del flusso di lavoro che consente di avviare la fase di approvazione.

A seconda del proprio obiettivo di business, è possibile esportare le informazioni relative ad una campagna conclusa in una scheda di audit per ulteriori elaborazioni o per l'implementazione delle modifiche dalla campagna nella configurazione di destinazione. È inoltre possibile utilizzare la campagna come base per una campagna di ricertificazione o differenziale.

Campagne di ricertificazione

Una campagna di ricertificazione crea una serie di attività di certificazione basate su una campagna precedente.

Utilizzare questo tipo di campagna quando sono necessarie più revisioni prima dell'implementazione delle modifiche. Ad esempio, è possibile eseguire la ricertificazione di una campagna utente di auto-attestazione, con i manager al posto dei dipendenti. I manager possono visualizzare i risultati dell'auto-certificazione dell'utente al momento della revisione.

Per implementare una campagna di ricertificazione, selezionare l'opzione Ricertificazione nel campo Tipo di campagna della procedura guidata di creazione della campagna. La procedura guidata consente di visualizzare le opzioni relative al tipo di campagna selezionato:

- All'utente verrà richiesto di specificare una campagna esistente nell'universo. La campagna di ricertificazione si baserà su questa campagna.
- Il set di base delle azioni di revisione viene ereditato dalla campagna precedente, per cui non sarà possibile filtrare i collegamenti inclusi in base agli attributi dell'entità.

- È possibile specificare quali collegamenti diretti, indiretti o doppi (a pagina 110) includere nella campagna.
- I collegamenti da includere possono essere filtrati in base allo stato finale di ciascuna attività di revisione (a pagina 89) nella campagna precedente.
- CA RCM può anche suggerire nuovi collegamenti in base alla scheda di audit specificata per la campagna.
- È possibile aggiornare la campagna (a pagina 113) con collegamenti non inclusi nella campagna precedente. Un'icona indica la presenza di nuovi collegamenti.
- Per l'assegnazione dei revisori (a pagina 97), è possibile utilizzare il revisore della campagna precedente, oppure il manager del revisore precedente.
- Per impostazione predefinita, le attività di approvazione e implementazione vengono aggregate in una seconda fase della campagna, che dovrà essere avviata manualmente. Il titolare della campagna riceve un'azione di controllo del flusso di lavoro che consente di avviare la fase di approvazione.

A seconda del proprio obiettivo di business, è possibile esportare le informazioni relative ad una campagna conclusa in una scheda di audit per ulteriori elaborazioni o per l'implementazione delle modifiche dalla campagna nella configurazione di destinazione. È inoltre possibile utilizzare la campagna come base per una campagna di ricertificazione o differenziale.

Collegamenti revisionati in precedenza

Quando si crea una campagna di ricertificazione, è possibile filtrare le attività di revisione ereditate dalla nuova campagna in base allo stato di tali attività nella campagna precedente. Nella schermata Filtro della procedura guidata di creazione della campagna, selezionare una delle seguenti opzioni da Stati:

In sospeso

Include le azioni di certificazione dei collegamenti che non state incluse nelle decisioni della campagna precedente.

Approvato

Include i collegamenti approvati nella campagna precedente.

Rifiutato

Include i collegamenti rifiutati nella campagna precedente.

Nota: le campagne di ricertificazione non duplicano le azioni di controllo della campagna di riferimento. Solamente le attività di certificazione di collegamento o di entità vengono duplicate.

Nel caso in cui vengano inclusi collegamenti precedentemente approvati o rifiutati, le seguenti opzioni controllano la gestione delle decisioni dei revisori precedenti.

Reimposta selezioni del responsabile dell'approvazione

Le decisioni di revisione precedenti non vengono ereditate dalla campagna di ricertificazione.

Mantieni selezioni del responsabile dell'approvazione

Visualizza selezioni del responsabile dell'approvazione

I revisori della campagna di ricertificazione possono visualizzare le decisioni di revisione precedenti.

La seguente proprietà di sistema controlla la modalità di presentazione dei collegamenti revisionati in precedenza ai revisori nelle campagne di ricertificazione.

campaign.settings.recertification.allowOneClickResubmit

Determina se le decisioni di revisione precedenti vengono presentate come scelte attive nelle attività di ricertificazione. I valori validi sono:

True

Le decisioni di approvazione o rifiuto precedenti vengono selezionate per impostazione predefinita nelle attività di ricertificazione. I revisori nella campagna di ricertificazione possono accettare tali decisioni facendo clic su Invia nella schermata Attività personali. La procedura guidata di creazione della campagna visualizza l'opzione Mantieni selezioni del responsabile dell'approvazione.

False

Le decisioni di approvazione o rifiuto precedenti vengono indicate con icone grigie nelle attività di ricertificazione, ma non vengono selezionate per impostazione predefinita. I revisori nella campagna di ricertificazione devono selezionare una decisione di revisione per ciascun collegamento in revisione. La procedura guidata di creazione della campagna visualizza l'opzione Visualizza selezioni del responsabile dell'approvazione.

Campagne differenziali

Una campagna differenziale è una campagna di ricertificazione che certifica i nuovi collegamenti aggiunti alla configurazione e non inclusi in una campagna precedente.

Per implementare una campagna differenziale, selezionare l'opzione Differenziale nel campo Tipo di campagna della procedura guidata di creazione della campagna. La procedura guidata consente di visualizzare le opzioni relative alle campagne di ricertificazione, con le seguenti impostazioni speciali:

- Nessun collegamento incluso dalla campagna precedente.
- La campagna includerà solo i collegamenti aggiunti alla configurazione dopo la creazione della campagna precedente.

A seconda del proprio obiettivo di business, è possibile esportare le informazioni relative ad una campagna conclusa in una scheda di audit per ulteriori elaborazioni o per l'implementazione delle modifiche dalla campagna nella configurazione di destinazione. È inoltre possibile utilizzare la campagna come base per una campagna di ricertificazione o differenziale.

Campagna ricorrente

Consente di definire la ripetizione ad intervalli regolari di una serie di campagne di ricertificazione. Ciascuna campagna della serie si basa sulla campagna precedente.

Per implementare una campagna ricorrente, selezionare l'opzione Ricertificazione nel campo Tipo di campagna della procedura guidata di creazione della campagna. La procedura guidata consente di visualizzare le opzioni relative al tipo di campagna selezionato:

- È possibile definire una convenzione di denominazione per le campagne della serie. Le variabili di timestamp nella convenzione di denominazione conferiscono a ciascuna campagna della serie un nome univoco.
- È possibile definire gli intervalli di tempo per l'implementazione delle campagne della serie.
- È possibile applicare le configurazioni e tutti i filtri facoltativi e validi per le campagne di ricertificazione. Ad esempio, è possibile creare una serie di campagne differenziali per certificare solamente nuove entità e collegamenti.

A seconda del proprio obiettivo di business, è possibile esportare le informazioni relative ad una campagna conclusa in una scheda di audit per ulteriori elaborazioni o per l'implementazione delle modifiche dalla campagna nella configurazione di destinazione. È inoltre possibile utilizzare la campagna come base per una campagna di ricertificazione o differenziale.

Convenzioni di denominazione per campagne ricorrenti

Ciascuna campagna deve disporre di valori univoci per i campi Nome e Descrizione.

Durante la creazione di una serie di campagne ricorrenti, utilizzare le variabili di sistema per definire un nome e una descrizione univoca per ciascuna campagna. In genere questi campi si basano sulla campagna di origine della serie. CA RCM sostituisce le variabili di sistema con i valori di data e di testo corrispondenti alla creazione della campagna.

Utilizzare le seguenti variabili di sistema per creare valori stringa per i campi Nome e Descrizione:

$sourceCampaignName

Inserisce la stringa di testo nel campo Nome della campagna di origine della serie.

$reoccurring

Inserisce un numero indicante l'iterazione della campagna denominata nella serie.

$date

Inserisce la data di creazione della campagna denominata.

$sourceCampaignDescription

Inserisce la stringa di testo nel campo Descrizione della campagna di origine della serie.

Esempio: nomi di campagna ricorrenti

Durante la creazione di serie ricorrenti nella procedura guidata di creazione della campagna, il campo Nome della schermata Informazioni di base viene popolato in modo automatico con la formula seguente:

```
$sourceCampaignName Recurring # $reoccurring @ $date
```

Se la campagna di origine viene denominata UserCert e la serie viene ripetuta con cadenza giornaliera, le prime tre campagne della serie vengono denominate nel seguente modo:

```
UserCert Recurring # 1 @ 12Nov2010
UserCert Recurring # 2 @ 13Nov2010
UserCert Recurring # 3 @ 14Nov2010
```

Azioni eseguibili durante una campagna

Nel corso di una campagna attiva, l'amministratore può eseguire le seguenti azioni:

- Revisionare e certificare i collegamenti direttamente assegnati
- Riassegnare attività di revisione
- Aggiungere un commento, un file o un collegamento a un gruppo di attività
- Verificare l'avanzamento della campagna

- Inviare messaggi di posta di delega a supervisore ai revisori partecipanti
- Sospendere e riavviare la campagna
- Salvare le decisioni di certificazione (a pagina 95) su una scheda di audit
- Avviare della fase di approvazione e di implementazione della campagna

Un revisore di certificazione può eseguire le seguenti azioni:

- Revisionare e certificare i collegamenti direttamente assegnati
- Riassegnare attività di revisione
- Aggiungere un commento, un file o un collegamento ad un'attività o a un gruppo di attività

Ulteriori informazioni:

Avvio della fase di approvazione di una campagna (a pagina 93)
Riutilizzo delle decisioni di certificazione (a pagina 94)

Avvio della fase di approvazione di una campagna

Per impostazione predefinita, le campagne di certificazione vengono suddivise in fasi di approvazione delle modifiche e di certificazione (a pagina 96). L'iniziatore della campagna o l'amministratore di CA RCM interrompe manualmente la fase di certificazione e avvia la fase di approvazione delle modifiche.

Se sono state configurate le approvazioni rolling per la campagna, le attività di revisione e approvazione non verranno delimitate in fasi distinte, e non sarà necessario avviare manualmente le approvazioni delle modifiche.

Importante: Quando la fase di approvazione viene avviata, tutte le attività di certificazione incomplete vengono annullate. Questo processo può influire sulla completezza della campagna di certificazione e sull'usabilità dei suoi risultati. Utilizzare l'interfaccia Amministrazione del flusso di lavoro per verificare l'avanzamento della campagna prima di avviare la fase di approvazione delle modifiche.

Per avviare la fase di approvazione delle modifiche di una campagna

1. Aprire l'azione di controllo del flusso di lavoro per la campagna:
   - Titolari della campagna: nella coda Attività personali, fare clic sull'azione associata alla campagna visualizzata nella tabella di Attività generali.
   - Amministratori: nella schermata Amministrazione del flusso di lavoro, fare clic sulla scheda Avanzamento del flusso di lavoro per Revisori e applicare il filtro tipo di azione Altro per individuare l'azione di controllo del flusso di lavoro.

   L'azione viene visualizzata con il seguente messaggio:

   ```
   Selezionare Avvia approvazioni per interrompere la certificazione della
   campagna e procedere con il processo di approvazione.
   ```
2. (Facoltativo) Fare clic Riassegna per trasferire il controllo della campagna a un altro utente.
3. Nella colonna Informazioni correlate, fare clic Visualizza per controllare l'avanzamento della campagna. Verificare che l'avanzamento delle attività di certificazione sia conforme agli obiettivi di business.
4. Nella colonna Personalizza, selezionare Avvia approvazioni.
5. Fare clic su Invia.

   CA RCM annulla le azioni di certificazione incomplete, e le rimuove dalle code Attività personali dei revisori che partecipano alla campagna.

   CA RCM avvia la revisione dell'approvazione per le modifiche apportate alle entità o collegamenti in revisione richieste durante la certificazione iniziale.

Riutilizzo delle decisioni di certificazione

È possibile salvare le decisioni prese dai responsabili della certificazione durante una campagna in un file di dati. Tali dati possono essere utilizzati come base per ulteriori campagne o processi di analisi.

Il file di dati è una variante del formato standard della scheda di audit. La scheda di audit registra i risultati della revisione di certificazione iniziale e *NON* filtra tali decisioni in base alla fase di approvazione finale della campagna. Vengono salvate, invece, tutte le decisioni di certificazione, anche se i titolari della risorsa o i manager non avevano approvato le modifiche richieste durante la campagna.

Salvataggio delle decisioni di certificazione su una scheda di audit

È possibile salvare le decisioni prese dai responsabili della certificazione durante una campagna in un file di dati. Tali dati possono essere utilizzati come base per ulteriori campagne o processi di analisi.

Per salvare le decisioni di certificazione in una scheda di audit

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni flusso di lavoro.

   Viene visualizzata la schermata Amministrazione campagna.

2. Fare clic su Esporta avanzamento campagna in scheda di audit.

   Nota: per esportare una campagna creata con la versione 3.2 di CA RCM, fare clic su Esporta campagna V3.2 alla scheda di audit.

   Verrà visualizzata la schermata Esporta avanzamento campagna in scheda di audit.

3. Selezionare una campagna attiva e immettere il nome della scheda di audit che contiene i dati salvati.

   Nota: se si specifica una scheda di audit esistente, i dati vengono sovrascritti.

4. Fare clic su Esporta.

   Viene creata una scheda di audit che registra la fase di certificazione iniziale della campagna specificata. La scheda di audit *NON* contiene le decisioni della fase di approvazione finale della campagna.

Importazione delle decisioni di certificazione in una campagna

È possibile importare le decisioni prese dai responsabili della certificazione in una campagna precedente all'interno di una nuova campagna.

Per importare decisioni di certificazione in una campagna:

1. Creare una campagna. Nella schermata di riepilogo della procedura guidata di creazione della campagna, specificare l'opzione Disabilitato nel campo Avvio automatico.

   CA RCM genera la campagna, senza avviarla.

2. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni flusso di lavoro.

   Viene visualizzata la schermata Amministrazione campagna.

3. Fare clic su Importa avanzamento certificazione dalla scheda di audit.

   Viene visualizzata la schermata Importa avanzamento certificazione dalla scheda di audit.

4. Specificare la campagna inattiva e la scheda di audit che contiene i dati salvati.

5. (Facoltativo) Selezionare l'opzione Elimina attività non modificate per eliminare dalla campagna le entità e i collegamenti della scheda di audit che non corrispondono alle decisioni.

   La campagna contiene solo le decisioni visualizzate nella scheda di audit.

   Nota: per utilizzare questa opzione, creare una campagna corrispondente all'ambito ed alle impostazioni della campagna originale.

6. Fare clic su Importa.

   Le decisioni di revisione della scheda di audit che fanno riferimento a entità e collegamenti della campagna verranno copiate alla campagna.

7. Accedere all'elenco Attività personali per avviare la campagna.

Fasi di certificazione e di approvazione di una campagna

La maggior parte delle campagne di certificazione presentano due fasi:

- **Revisione—**I manager e i titolari della risorsa revisionano i collegamenti degli utenti, dei ruoli e delle risorse che amministrano. Ad esempio, il manager revisiona i privilegi dei membri del proprio personale e il titolare di un ruolo esamina le risorse incluse nel ruolo.
- **Approvazione—**Se un collegamento viene rifiutato durante la fase di revisione, il manager della risorsa collegata deve approvare la decisione. Ad esempio, se un manager non approva l'accesso di un dipendente ad una determinata risorsa, il titolare di quella risorsa dovrà approvare la decisione. Solo i collegamenti rifiutati o nuovi danno inizio ad attività di approvazione, in quanto modificano la configurazione di base.

Per impostazione predefinita, le campagne presentano diverse fasi di approvazione e di revisione. Le attività di approvazione durano fino al completamento delle attività di certificazione. Il titolare della campagna dà inizio alla fase di approvazione dal ticket principale della campagna. Ciò consente il consolidamento delle attività di approvazione e delle notifiche, semplificando il lavoro dei titolari della risorsa.

È possibile configurare la campagna in modo che le attività di approvazione vengano avviate immediatamente quando un revisore invia un collegamento rifiutato. La fase di revisione e quella di approvazione della campagna si sovrappongono, per cui le attività di revisione e quelle di approvazione sono entrambe attive per gran parte della campagna. La struttura di questa campagna, però, presenta vari svantaggi, soprattutto per campagne di ambito vasto. Le attività di approvazione non sono consolidate, per cui i titolari della risorsa e i manager ricevono un messaggio di posta elettronica di notifica per ogni modifica da approvare. La fase di approvazione è estesa e il volume delle notifiche e delle attività di approvazione può essere fuorviante e ingestibile. I titolari della risorsa non sono in grado di valutare l'impatto globale delle modifiche derivanti dalla campagna.

Modalità di assegnazione dei responsabili della certificazione in CA RCM

CA RCM analizza gli attributi delle entità per individuare un manager o un titolare della risorsa per ogni entità o collegamento in revisione.

Nelle campagne di certificazione entità , CA RCM può eseguire l'assegnazione dei revisori nei seguenti modi:

- Cercare l'utente correlato all'entità all'interno di un elenco di membri predefinito nel server.
- Cercare un utente Accountable o Responsible per l'entità all'interno della configurazione RACI dell'universo.

  Nota: nelle campagne di certificazione utente, CA RCM interroga innanzitutto il campo Manager utente della configurazione definito nell'universo di destinazione per identificare il manager di ciascun utente.
- Assegnare l'attività a un revisore predefinito specificato per la campagna.
- Consentire agli utenti di approvare i propri collegamenti. Questa opzione è rilevante solo per campagne di auto-attestazione.

Nelle campagne di ricertificazione e differenziali, CA RCM può eseguire l'assegnazione dei revisori nei seguenti modi:

- Cercare l'utente correlato all'entità all'interno di un elenco di membri predefinito nel server.
- Cercare la configurazione RACI dell'universo per:
  - Un utente che è responsabile dell'approvazione o dell'entità nella configurazione corrente
  - Il revisore assegnato nella campagna precedente
  - Il manager del revisore precedente, in base al campo Manager utente della configurazione specificato per l'universo di destinazione.
- Assegnare l'attività a un revisore predefinito specificato per la campagna.

Al momento della creazione della campagna, è possibile definire quali tecniche utilizzare e in quale ordine per individuare un responsabile della certificazione.

Esempio: assegnazione di un revisore

Per individuare i revisori di un'entità, specificare la sequenza riportata di seguito:

1. CA RCM consulta un elenco di membri. Se un revisore viene trovato nell'elenco dei membri, il processo si interrompe.
2. Se nell'elenco dei membri non viene trovato alcun revisore, CA RCM consulterà la configurazione RACI. Se viene trovato un revisore, l'elaborazione si interrompe.
3. Se non viene trovato un revisore, l'attività di certificazione è assegnato a un revisore predefinito.

Elenchi dei membri

L'elenco dei membri è un set di dati che contiene nomi utente e attributi. Tale elenco viene utilizzato per assegnare i revisori durante una campagna di certificazione.

Ciascun elenco di membri contiene i seguenti tre campi:

Accesso

Definisce un account utente in CA RCM. Questo campo presenta lo stesso contenuto e formato del campo ID di accesso di un utente o di un file di configurazione.

Categoria

Definisce gli attributi di utenti, ruoli o risorse. Questo campo non può contenere un valore diverso per ciascun record nell'elenco dei membri. Per la corrispondenza con le entità della campagna, specificare attributi esistenti nel file di configurazione su cui si basa la campagna.

Valore

Definisce il valore dell'attributo elencato nel campo Categoria.

Per assegnare un revisore ad una entità, CA RCM analizza l'elenco dei membri, confrontando i valori dell'attributo presente nell'elenco dei membri con i valori dell'entità. CA RCM assegna le attività di revisione dell'entità all'utente specificato dal *primo* record corrispondente a un valore attributo dell'entità nell'elenco dei membri.

Nota: un elenco di membri può contenere solo attributi per l'utente, il ruolo o la risorsa di un tipo di entità. Ad ogni modo, un elenco di membri può contenere attributi e valori appartenenti a vari universi. Solo il campo ID di accesso deve essere definito nello stesso modo in tutti gli universi da utilizzare con l'elenco dei membri.

È possibile importare i file di elenco dei membri in CA RCM oppure utilizzare le schermate amministrative del portale per creare e modificare gli elenchi dei membri.

Esempio: Trovare una corrispondenza tra revisori e attributi della risorsa

Il seguente elenco di membri associa gli utenti con diversi valori attributo della risorsa:

Accesso	Categoria	Valore
DOMAIN\Hector_Torres	ResName3	Solaris
DOMAIN\Anna_Chiu	Posizione	Atlanta
DOMAIN\Alex_Patrick	ResName3	WinNT
DOMAIN\Kim_Bell	Organizzazione	Server Sun di marketing

Questo elenco membri viene utilizzato per l'assegnazione dei revisori in una campagna di certificazione risorsa. Le seguenti risorse sono in fase di revisione:

- La risorsa Domain_Users e i seguenti valori attributi:

  ResName3 = Solaris

  Posizione = Atlanta

  CA RCM utilizza il *primo* record corrispondente nell'elenco e assegna ad Hector Torres la revisione dei collegamenti per questa risorsa.

- La risorsa Acquisto e i seguenti valori attributi:

  Organizzazione = Sede centrale

  Nessun record nell'elenco membri corrisponde a questa entità. CA RCM non può assegnare un revisore sulla base dell'elenco dei membri.

Ulteriori informazioni:

Creare un elenco di membri (a pagina 101)
Creazione di un elenco membri da un file CSV (a pagina 102)
Clonazione di un elenco membri (a pagina 103)
Modifica di un elenco membri (a pagina 104)
Caratteri speciali per elenchi membri (a pagina 105)

Creare un elenco di membri

È possibile utilizzare un elenco membri per assegnare i revisori ad una campagna. Esistono vari modi per creare un elenco membri. Utilizzare la procedura seguente per creare un elenco membri nel portale CA RCM.

Per creare un elenco membri:

1. Dal menu principale del portale CA RCM, fare clic su Amministrazione,Impostazioni flusso di lavoro, quindi Gestisci elenchi Membri.

   Viene visualizzata la schermata principale dell'elenco membri.

2. Nell'area Aggiungi elenco Membri, definire un nuovo elenco membri. Di seguito vengono riportati i campi che non sono di immediata comprensione:

   Tipo di campagna

   Specifica il tipo di campagna che utilizza l'elenco membri. Ad esempio, un elenco membri contenente attributi ruolo verrà utilizzato in una campagna di certificazione ruolo.

3. Deselezionare l'opzione Utilizza file CSV.

4. Fare clic su Aggiungi.

   Verrà visualizzata la schermata di modifica dell'elenco membri.

5. Utilizzare le opzioni Aggiungi, Modifica ed Elimina (a pagina 104) per compilare l'elenco membri.

6. Fare clic su Salva.

   Le modifiche verranno salvate. Comparirà, quindi, la schermata principale di amministrazione degli elenchi membri. Il nuovo elenco verrà visualizzato nella tabella degli elenchi dei membri.

Ulteriori informazioni:

Creazione di un elenco membri da un file CSV (a pagina 102)
Clonazione di un elenco membri (a pagina 103)
Modifica di un elenco membri (a pagina 104)
Caratteri speciali per elenchi membri (a pagina 105)

Creazione di un elenco membri da un file CSV

È possibile utilizzare un elenco membri per assegnare i revisori ad una campagna. Esistono vari modi per creare un elenco membri. Utilizzare la seguente procedura per creare un elenco membri in base a un file importato con valori separati da virgole.

Per creare un elenco membri da un file CSV:

1. Preparare il file di dati. La prima riga del file CSV dovrà essere un'intestazione, come segue:

   ```
   accesso,categoria,valore
   ```

   Nota: utilizzare solo lettere minuscole per la riga di intestazione.

   Ogni riga del file deve contenere tre valori separati da virgole. L'esempio seguente mostra un file CSV con due record di dati:

   ```
   accesso,categoria,valore
   DOMAIN\Alex_Patrick,ResName3,WinNT
   DOMAIN\Kim_Bell,Organization,Marketing Sun Server
   ```

2. Dal menu principale del portale CA RCM, fare clic su Amministrazione,Impostazioni flusso di lavoro, quindi Gestisci elenchi Membri.

   Verrà visualizzata la schermata principale dell'elenco membri,

3. Nell'area Aggiungi elenco Membri, definire un nuovo elenco membri. Di seguito vengono riportati i campi che non sono di immediata comprensione:

   Tipo di campagna

   Consente di specificare il tipo di campagna che utilizza l'elenco membri. Ad esempio, un elenco membri contenente attributi ruolo verrà utilizzato in una campagna di certificazione ruolo.

4. Selezionare l'opzione Utilizza file CSV e individuare il file CSV preparato.

5. Fare clic su Aggiungi.

   Verrà creato un file dell'elenco membri basato sul file CSV. L'elenco membri si trova nel database CA RCM e il nuovo file viene visualizzato nell'elenco degli elenchi membri.

6. (Facoltativo) Fare clic su Modifica accanto al nuovo file per verificare o modificarne il contenuto.

Clonazione di un elenco membri

È possibile utilizzare un elenco membri per assegnare i revisori ad una campagna. Esistono vari modi per creare un elenco membri. Utilizzare la seguente procedura per creare un elenco membri basato su una copia di un elenco membri esistente.

Per clonare un elenco membri:

1. Dal menu principale del portale CA RCM, fare clic su Amministrazione,Impostazioni flusso di lavoro, quindi Gestisci elenchi Membri.

   Verrà visualizzata la schermata principale dell'elenco membri, contenente una tabella con gli elenchi dei membri del database CA RCM.

2. Fare clic sull'icona Copia dell'elenco membri che si desidera copiare.

   Verrà visualizzata la schermata per la copia dell'elenco membri.

3. Definire un nuovo nome per l'elenco e fare clic su OK.

   Nota: dopo la creazione dell'elenco, non sarà più possibile modificarne il nome.

   Un nuovo elenco membri con il nome specificato verrà, quindi, visualizzato nella tabella. L'elenco conterrà gli stessi record dell'elenco di base.

4. Fare clic sull'icona Modifica del nuovo elenco.

   Verrà visualizzata la schermata di modifica dell'elenco membri.

5. Utilizzare le opzioni Aggiungi, Modifica ed Elimina (a pagina 104) per modificare l'elenco.

6. Fare clic su Salva.

   Le modifiche verranno salvate. Comparirà, quindi, la schermata principale di amministrazione degli elenchi membri.

Modifica di un elenco membri

È possibile utilizzare un elenco membri per assegnare i revisori ad una campagna. Utilizzare la seguente procedura generale per modificare gli elenchi membri nel portale CA RCM.

Per modificare un elenco membri:

1. Dal menu principale del portale CA RCM, fare clic su Amministrazione,Impostazioni flusso di lavoro, quindi Gestisci elenchi Membri.

   Verrà visualizzata la schermata principale dell'elenco membri, contenente una tabella con gli elenchi dei membri del database CA RCM.

2. Fare clic sull'icona Modifica dell'elenco da modificare.

   Verrà visualizzata la schermata di modifica dell'elenco membri.

3. Per aggiungere un nuovo record all'elenco membri, procedere come segue:

   a. Selezionare il file di configurazione su cui si basa il record. Nell'elenco a discesa verranno visualizzate le configurazioni disponibili.

   b. Fare clic su Aggiungi.

      Verrà visualizzata la finestra popup Aggiungi voce.

   c. Selezionare un utente, un campo attributo e un valore. Sarà possibile selezionare solo i valori presenti nella configurazione di base.

   d. Fare clic su OK.

      Il record viene aggiunto all'elenco dei membri visualizzato nella tabella.

4. Per modificare un record dell'elenco membri, procedere come segue:

   a. Reperire il record nella tabella e fare clic sull'icona Modifica del record.

      Verrà visualizzata la finestra popup Modifica.

   b. Selezionare un utente, un campo attributo e un valore. Sarà possibile selezionare solo i valori presenti nella configurazione di base del record.

   c. Fare clic su OK.

      Il record viene aggiornato. I nuovi valori per questo record vengono visualizzati nella tabella.

5. Per eliminare un record, reperirlo nella tabella e fare clic sull'icona Elimina del record.

   Il record viene eliminato dall'elenco membri.

6. Fare clic su Salva.

   Le modifiche verranno salvate. Comparirà, quindi, la schermata principale di amministrazione degli elenchi membri.

Caratteri speciali per elenchi membri

Le proprietà di sistema seguenti definiscono i caratteri speciali utilizzati per analizzare i file con valori delimitati da virgole (CSV) per gli elenchi membri.

memberlist.csv.reader.separator

Definisce il carattere che separa campi in ciascuna linea del file. Per impostazione predefinita, viene utilizzato il carattere virgola (,).

memberlist.csv.reader.quotechar

Definisce il carattere che include i valori di campo contenenti spazi o altri caratteri speciali. Per impostazione predefinita, viene utilizzato il carattere virgolette doppie (").

memberlist.csv.reader.escape

Definisce la sequenza di escape utilizzata nel file. Per impostazione predefinita, viene utilizzato il carattere barra rovesciata (\).

Esempio: Caratteri di barra rovesciata nelle voci CSV.

Spesso le voci CSV di un elenco membri includono caratteri di barra rovesciata nei nomi di percorso, come nell'esempio seguente:

```
Login, Category, Value
DOMAIN\Hector_Torres, ResName3, Solaris\HTorres
DOMAIN\Alex_Patrick, Location, Atlanta
```

Per impostazione predefinita, l'analizzatore CSV tratta il carattere barra rovesciata come carattere di escape. L'elenco membri omette quindi i caratteri di barra rovesciata:

```
Login, Category, Value
DOMAINHector_Torres, ResName3, SolarisHTorres
DOMAINAlex_Patrick, Location, Atlanta
```

Per includere il carattere barra rovesciata nei valori di campo, modificare la proprietà di sistema memberlist.csv.reader.escape per definire un carattere di escape differente.

Nota: selezionare come carattere di escape un carattere non presente nei dati. Non utilizzare la virgoletta doppia come carattere di escape.

Richiamo immediato dei processi di approvazione

È possibile creare una campagna in cui le attività di approvazione hanno inizio subito dopo l'invio delle modifiche da parte di un revisore. Le fasi di revisione e di approvazione della campagna si sovrappongono, per cui le azioni di certificazione e di approvazione sono entrambe attive per gran parte della campagna.

Per richiamare immediatamente i processi di approvazione, selezionare l'opzione All'invio delle modifiche da parte di ciascun responsabile della certificazione nella schermata Esecuzione della procedura guidata di creazione della campagna in Avvia approvazioni.

CA RCM avvia le revisioni di approvazione di modifica al momento dell'invio delle modifiche da parte di ciascun certificatore.

Ignorare i processi di approvazione di una campagna

Generalmente, quando le modifiche derivano da una revisione di certificazione, i titolari delle entità coinvolte devono approvare le modifiche. Ad ogni modo, è possibile ignorare tale processo di approvazione nel corso della campagna. e consentire a CA RCM di implementare immediatamente tutte le modifiche indicate durante la revisione di certificazione iniziale.

Importante: La scelta di ignorare le revisioni di approvazione della modifica può corrompere i dati nella configurazione di destinazione. Si tratta di un'opzione che andrebbe utilizzata solo da manager di campagna esperti e in collaborazione con un ingegnere di ruolo.

A causa della sempre maggiore possibilità di sovrascrivere per errore i dati di configurazione, si consiglia di ignorare le attività di approvazione solo per le campagne basate su una copia o un set secondario di dati di configurazione. Non utilizzare questa opzione con campagne basate sulla configurazione modello dell'universo attivo o sulla versione originale di un file di configurazione.

Per ignorare i processi di approvazione di una campagna:

1. Verificare che il valore della proprietà di sistema allowModifiedCampaignProcess system sia True.

   allowModifiedCampaignProcess

   Indica se nel portale sono disponibili processi di campagna che ignorano le attività di approvazione.

   True

   Rende disponibili i processi di revisione che ignorano le attività di approvazione durante la creazione della campagna.

   False

   Nasconde i processi di approvazione che ignorano le attività di approvazione. Durante la fase di creazione della campagna, è possibile selezionare solo processi di approvazione standard, ovvero che includono attività di approvazione.

2. Copiare un file di configurazione o creare un file parziale contenente i dati rilevanti.
3. Creare una campagna basata sul file di configurazione creato.
4. Nella schermata Proprietà della procedura guidata di creazione della campagna, deselezionare la casella di controllo per l'opzione seguente:

   Request reviewer(s) for modifications (Revisori delle richieste di modifica)

   Avvia una revisione di approvazione secondaria per tutte le modifiche richieste dai responsabili della certificazione nella campagna.

Violazioni della scheda di audit in una campagna

Le schede di audit elencano entità e collegamenti fuori modello o che violano le regole del processo di business. Tali informazioni possono essere utili al responsabile della certificazione durante la revisione delle entità e dei collegamenti durante una campagna.

Quando si definisce una campagna, è possibile includere informazioni da una scheda di audit presente nell'universo di base, oppure creare una scheda di audit per la campagna. Se una violazione presente nella scheda di audit si riferisce a un'entità in fase di revisione, l'entità viene contrassegnata nei ticket di certificazione della campagna. I responsabili della certificazione possono fare clic sull'elemento per visualizzare i dettagli della violazione.

Modalità di applicazione delle violazioni pre-approvate

Quando viene definito un elenco delle violazioni pre-approvate per l'universo, tale elenco filtra le violazioni in tutte le campagne basate su quell'universo.

In tal caso, esistono due schede di audit: la scheda di audit specificata come origine delle violazioni al momento di creazione della campagna e la scheda di audit delle violazioni pre-approvate specificate per l'universo. Le violazioni della scheda di audit vengono elaborate come segue:

1. CA RCM identifica le entità e i collegamenti in revisione che compaiono nella scheda di audit specificata al momento della creazione della campagna.
2. Questo gruppo di entità e di collegamenti viene, quindi, filtrato in base alla scheda di audit delle violazioni pre-approvate nell'universo. Se una violazione della scheda di audit della campagna viene visualizzata nella scheda di audit pre-approvata, tale violazione viene gestita in base alla configurazione delle violazioni pre-approvate per l'universo. L'avviso viene ignorato, non visualizzato oppure visualizzato in grigio.

Ulteriori informazioni:

Violazioni pre-approvate (a pagina 34)

Ambito di una campagna

Quando viene creata una campagna, è possibile definire i criteri filtro che limitano le entità e i collegamenti inclusi nella campagna. I filtri definiti possono influire notevolmente sul carattere della campagna e adattarsi ad esigenze di business specifiche. Ad esempio, è possibile limitare le campagne ad insiemi secondari di utenti o risorse mediante la posizione geografica o altri attributi. È inoltre possibile combinare più filtri in base a diversi criteri.

La schermata Filtro (a pagina 77) della procedura guidata di creazione della campagna mostra opzioni filtro rilevanti per il tipo di campagna creata.

Filtri del valore attributo

È possibile filtrare le entità incluse in una campagna utilizzando i valori attributo delle entità.

È, inoltre, possibile combinare vari criteri basati su attributi.

I filtri possono essere definiti nella schermata Filtro della procedura guidata di creazione della campagna.

Esempio: Ruoli in attesa di approvazione

Per certificare dei ruoli proposti ma non ancora approvati, definire una campagna di certificazione ruolo con il seguente filtro entità:

- Selezionare i ruoli con il campo Status di approvazione uguale a In attesa di approvazione.

La campagna includerà solo i ruoli non ancora approvati.

Esempio: Certificazione utente per Funzione e Posizione

Per certificare i privilegi del personale addetto alle vendite in Texas, definire una campagna di certificazione utente con i seguenti filtri entità:

- Selezionare gli utenti con il campo Organizzazione uguale a Vendite.
- Selezionare gli utenti con il campo Posizione uguale a Texas.
- Specificare l'opzione Tutte le condizioni.

La campagna includerà solo gli utenti che soddisfano entrambe le condizioni.

Filtri del tipo di collegamento

È possibile limitare l'ambito della campagna ad un determinato tipo di collegamenti.

Le entità presenti in una configurazione possono essere connesse in tre modi:

Connessione diretta

Due entità sono collegate solo ed esclusivamente da un collegamento diretto, esplicito. Non sono presenti collegamenti impliciti per via dell'eredità padre-figlio nella gerarchia ruolo.

Connessione indiretta

Due entità sono connesse solo attraverso un ruolo, oppure attraverso un'eredità padre-figlio di collegamenti nella gerarchia ruolo. Non sono presenti collegamenti diretti fra le entità.

Connessione doppia

Due entità sono collegate direttamente attraverso un collegamento esplicito e indirettamente attraverso la gerarchia ruolo.

I filtri possono essere definiti nella schermata Filtro della procedura guidata di creazione della campagna. Nell'area di selezione dei collegamenti, selezionare i collegamenti diretti, indiretti e doppi da includere nella campagna. Per affinare la selezione, aprire i campi Diretto, Indiretto e Doppio per visualizzare una struttura dei collegamenti rilevanti per il tipo di campagna che si sta creando.

Filtri della scheda di audit

Associando una scheda di audit con la campagna, è possibile utilizzare la scheda di audit per filtrare i collegamenti da includere nella campagna. Sono disponibili le seguenti opzioni:

- Nessun filtro della scheda di audit – Le informazioni della scheda di audit vengono utilizzate per contrassegnare le violazioni, ma non per limitare l'ambito della campagna.
- Utilizza solo collegamenti presenti nella scheda di audit - Utilizzare questa opzione per creare una campagna basata sulle violazioni.
- Exclude links that are in the audit card (Escludi collegamenti presenti nella scheda di audit) – Consente ai revisori di ignorare i collegamenti che potrebbero essere eliminati.
- Suggest new links (Suggerisci nuovi collegamenti) - Generalmente, i revisori certificano i collegamenti esistenti tra le entità in una configurazione. CA RCM può anche suggerire nuovi collegamenti basati sulla scheda di audit associata con la campagna. Se un revisore approva un collegamento suggerito, tale collegamento viene aggiunto alla configurazione.

Collegamenti revisionati in precedenza

Quando si crea una campagna di ricertificazione, è possibile filtrare le attività di revisione ereditate dalla nuova campagna in base allo stato di tali attività nella campagna precedente. Nella schermata Filtro della procedura guidata di creazione della campagna, selezionare una delle seguenti opzioni da Stati:

In sospeso

Include le azioni di certificazione dei collegamenti che non state incluse nelle decisioni della campagna precedente.

Approvato

Include i collegamenti approvati nella campagna precedente.

Rifiutato

Include i collegamenti rifiutati nella campagna precedente.

Nota: le campagne di ricertificazione non duplicano le azioni di controllo della campagna di riferimento. Solamente le attività di certificazione di collegamento o di entità vengono duplicate.

Nel caso in cui vengano inclusi collegamenti precedentemente approvati o rifiutati, le seguenti opzioni controllano la gestione delle decisioni dei revisori precedenti.

Reimposta selezioni del responsabile dell'approvazione

Le decisioni di revisione precedenti non vengono ereditate dalla campagna di ricertificazione.

Mantieni selezioni del responsabile dell'approvazione

Visualizza selezioni del responsabile dell'approvazione

I revisori della campagna di ricertificazione possono visualizzare le decisioni di revisione precedenti.

La seguente proprietà di sistema controlla la modalità di presentazione dei collegamenti revisionati in precedenza ai revisori nelle campagne di ricertificazione.

campaign.settings.recertification.allowOneClickResubmit

Determina se le decisioni di revisione precedenti vengono presentate come scelte attive nelle attività di ricertificazione. I valori validi sono:

True

Le decisioni di approvazione o rifiuto precedenti vengono selezionate per impostazione predefinita nelle attività di ricertificazione. I revisori nella campagna di ricertificazione possono accettare tali decisioni facendo clic su Invia nella schermata Attività personali. La procedura guidata di creazione della campagna visualizza l'opzione Mantieni selezioni del responsabile dell'approvazione.

False

Le decisioni di approvazione o rifiuto precedenti vengono indicate con icone grigie nelle attività di ricertificazione, ma non vengono selezionate per impostazione predefinita. I revisori nella campagna di ricertificazione devono selezionare una decisione di revisione per ciascun collegamento in revisione. La procedura guidata di creazione della campagna visualizza l'opzione Visualizza selezioni del responsabile dell'approvazione.

Collegamenti aggiornati

Le campagne di ricertificazione sono basate sulle attività di revisione di una campagna precedente. Quando si crea una campagna di ricertificazione, è possibile includere nella configurazione collegamenti non presenti nella campagna precedente. I collegamenti possono essere nuovi, ovvero inesistenti al momento dell'avvio della campagna precedente, oppure esistenti ma esclusi dalla campagna precedente.

Informazioni di utilizzo provenienti da CA Enterprise Log Manager in una campagna

Quando viene eseguita la distribuzione di CA Enterprise Log Manager nell'ambiente dell'utente, CA RCM visualizza le informazioni di utilizzo provenienti da CA Enterprise Log Manager nei ticket della campagna. I revisori possono utilizzare tali informazioni al momento della certificazione dei collegamenti.

Nei ticket della campagna, un'icona colorata indica la frequenza di utilizzo. I revisori possono fare clic sull'icona per aprire una finestra con ulteriori informazioni di utilizzo da CA Enterprise Log Manager.

Nota: la connessione tra CA RCM e CA Enterprise Log Manager è protetta da un certificato di protezione. Alla prima visualizzazione delle informazioni CA Enterprise Log Manager, ai revisori viene richiesto di installare il certificato di protezione.

Il polling di dati tra CA RCM e CA Enterprise Log Manager viene abilitato e configurato separatamente per ogni universo. Se si attiva il polling di CA Enterprise Log Manager per un universo, tutte le campagne basate su quell'universo visualizzano informazioni di utilizzo.

Ulteriori informazioni:

Integrazione con CA Enterprise Log Manager (a pagina 232)

Processo di approvazione basato su DNA

Gli strumenti client di CA RCM consentono di creare una scheda di audit per indicare le modifiche esistenti tra due configurazioni. Quando la scheda di audit viene inviata, CA RCM avvia le azioni di approvazione per le modifiche.

Nota: se un ruolo viene eliminato direttamente negli strumenti client, la scheda di audit conterrà un'azione generale di eliminazione del ruolo e separerà le azioni figlio di ciascun utente, ruolo o collegamento di risorsa associato al ruolo eliminato. Inviare solamente l'azione padre Elimina ruolo al server CA RCM. CA RCM genera automaticamente le azioni figlio associate al ruolo.

Modalità di aggiornamento delle campagne da versioni precedenti

Le campagne di certificazione create con la versione 12.5 SP1 o con versioni precedenti di CA RCM non sono compatibili con gli schemi dati , le proprietà di sistema ed i controlli di gestione campagna della versione corrente. È possibile aggiornare le campagne continuando ad utilizzarne i dati.

- Per le versioni 4.x e 12.0, 12.5 e 12.5 SP1 – Utilizzare la schermata Aggiorna campagne esistenti del portale CA RCM.
- Per le versioni 3.x – Salvare i dati della campagna in una scheda di audit ed applicare i dati ad una nuova campagna.

Nota: per ulteriori informazioni, consultare la relativa sezione di aggiornamento nella *Guida all'installazione* di questa versione.

Capitolo 7: Utilizzo dei dashboard

I dashboard utilizzano grafici e diagrammi per fornire una panoramica delle configurazioni basate sul ruolo e dei risultati delle analisi statistiche e basate su regole.

Fare clic su Dashboard nel menu principale del portale CA RCM per accedere alle schermate dei dashboard.

Alcune di queste schermate vengono anche visualizzate nella pagina principale dell'utente per impostazione predefinita.

A seconda del tipo di contenuto del dashboard, alcuni o tutti i seguenti controlli appariranno nell'intestazione del dashboard.

Impostazioni

Apre una finestra di dialogo per la selezione di set di dati da includere nel dashboard.

Personalizza

Apre una finestra di dialogo per la modifica delle modalità di visualizzazione di grafici e diagrammi.

Disegna grafici

Rigenera i grafici e i diagrammi del dashboard.

Valore, Percentuale

Indica se il grafico visualizza valori assoluti o percentuali.

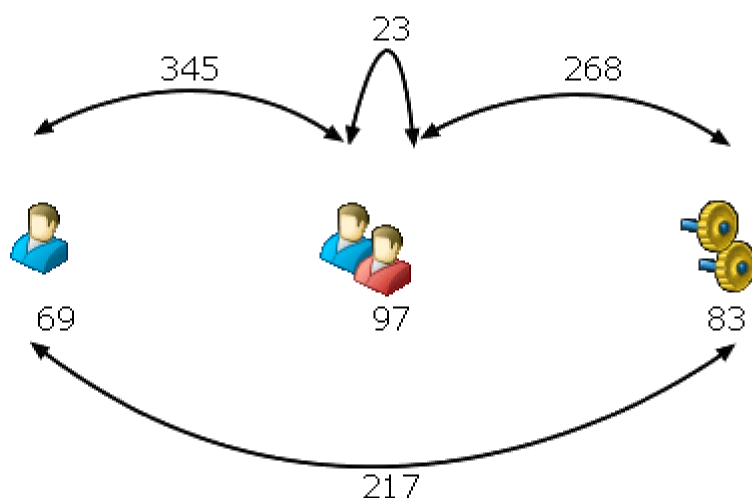
Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Dashboard di configurazione

Il Dashboard di configurazione è una pagina del portale che fornisce una panoramica grafica delle entità (utenti, risorse e ruoli) in una data configurazione e delle connessioni che intercorrono fra loro.

Il pulsante Personalizza richiama la finestra Impostazioni dove è possibile impostare i parametri dei grafici a barra e a torta. Consultare la sezione Impostazioni di configurazione dashboard (a pagina 118)

Un grafico nella parte superiore della pagina riepiloga gli utenti, le risorse e i ruoli in una data configurazione.



Nella configurazione visualizzata, sono presente 69 utenti, 97 ruoli e 83 risorse. Le connessioni utente-ruolo sono 345 e la gerarchia ruolo contiene 23 connessioni ruolo-ruolo.

Una serie di grafici a barra riepiloga le connessioni fra utenti, ruoli e risorse. Vengono descritti i seguenti tipi di collegamenti.

Connessione diretta

Due entità sono collegate solo ed esclusivamente da un collegamento diretto, esplicito. Non sono presenti collegamenti impliciti per via dell'eredità padre-figlio nella gerarchia ruolo.

Connessione indiretta

Due entità sono connesse solo attraverso un ruolo, oppure attraverso un'eredità padre-figlio di collegamenti nella gerarchia ruolo. Non sono presenti collegamenti diretti fra le entità.

Connessione doppia

Due entità sono collegate direttamente attraverso un collegamento esplicito e indirettamente attraverso la gerarchia ruolo.

Impostazioni di configurazione dashboard

L'utente può personalizzare la visualizzazione dei grafici a barre e a torta del Dashboard di configurazione.

- Grafici a barre: è possibile impostare i seguenti parametri dell'istogramma del grafico a barre:
  - Numero massimo: il numero massimo di grafici a barre o istogrammi visualizzate.
  - Automatico: CA Role & Compliance Manager determina i membri del grafico di istogramma visualizzati.
  - Corretto: definisce il numero desiderato di valori visualizzati nel grafico.
  - Diverso da zero: esclude dalla visualizzazione i valori del grafico che non includono membri.
- Grafici a torta: è possibile impostare I parametri seguenti dei grafici a torta:
  - Tipo: consente di selezionare il tipo di visualizzazione 2D o 3D.
  - Trasparente: consente di impostare il valore di trasparenza desiderato con la freccia a discesa.
  - Controllo di sezione: determina la modalità di visualizzazione delle informazioni nelle sezioni del grafico a torta. Utilizzare la freccia a discesa per impostare il valore di settori massimo e minimo.

Dashboard della scheda di audit.

Il Dashboard della scheda di audit è una pagina del portale che fornisce una panoramica grafica dei singoli avvisi registrati in una determinata scheda di audit. Revisionando tali violazioni, l'ingegnere di ruolo può determinare l'appropriatezza della configurazione corrente del ruolo e decidere come rifinirla.

Nota: I criteri di avviso riportati nel dashboard della scheda di audit riflettono le impostazioni di analisi del modello utilizzate per generare la scheda di controllo selezionata. Per ulteriori informazioni sulle opzioni di analisi modello, si rimanda a Sage DNA User Guide.

Dashboard di conformità

Il Dashboard di conformità è una pagina del portale che fornisce un riepilogo grafico delle possibili violazioni alle regole del processo di business.

Generalmente, molte schede di audit legate allo stesso file di configurazione vengono selezionate per essere visualizzate sul dashboard. Utilizzare tali grafici per paragonare l'impatto dei vari set di regole del processo di business e identificare i criteri di business che generano violazioni significative nella configurazione ruolo.

Per compilare il dashboard, scorrere verso il basso fino alla fine della pagina, selezionare una scheda di audit dal database CA RCM e fare clic su **Aggiungi** per includere gli avvisi di violazione delle regole del processo di business nei grafici del dashboard.

Nota: Il dashboard di conformità accetta solo schede di audit che contengono avvisi relativi alle regole del processo di business. Nel grafico, quindi, compaiono solo gli avvisi basati sulle regole del processo di business e non quelli basati sui modelli.

Dashboard di copertura ruoli

Il Dashboard di copertura ruoli è una pagina di portale che fornisce un riepilogo grafico della gerarchia ruoli corrente e del modo in cui questa si allinei con i dati concernenti utenti, risorse e autorizzazioni soggiacenti.

I grafici del dashboard mostrano indicatori chiave suddivisi in due aree:

- **Indicatori di copertura**—Quale parte delle autorizzazioni assegnate a utenti e risorse aziendali viene effettivamente inclusa nella gerarchia ruoli? La gerarchia ruoli è completa? E come riflette i modelli di autorizzazione correnti?
- **Indicatori di qualità**—Il set di ruoli e regole del processo di business è effettivamente ben strutturato ed efficace? Quale parte dei ruoli viene compilata in modo sparso con gli utenti oppure è in conflitto con le regole del processo di business?

Dashboard di certificazione

Il dashboard di certificazione fornisce un riepilogo grafico delle campagne di certificazione cui l'utente ha partecipato. Fornisce, inoltre, informazioni sulle attività di revisione approvate, rifiutate, riassegnate e in sospeso per ciascuna campagna ed un elenco di informazioni relative alle attività dei revisori e dei responsabili dell'approvazione.

È possibile filtrare le campagne per tipo o per data di inizio e selezionare campagne singole da includere nel dashboard.

Capitolo 8: Esecuzione di attività self-service

La funzionalità self-service del portale CA RCM consente ai manager locali di effettuare o delegare rapidamente le proprie attività di provisioning ai membri del team aggiungendo o rimuovendo i collegamenti tra i gestori e i membri del team e i ruoli e le risorse aziendali. Le attività self-service consentono, inoltre, di creare nuovi ruoli o di aggiornare quelli esistenti (funzione disponibile solo per manager in possesso delle autorizzazioni appropriate). Ciascuna attività richiede le funzionalità di una o più schermate, che verranno documentate nel presente capitolo.

Nella sezione Aggiungere campagne, è stato affermato che ai manager non è consentito aggiornare i collegamenti tra le entità durante le campagne. Il loro compito si limita ad approvare o rifiutare i collegamenti correnti. A volte, a seguito di una campagna o delle modifiche a disposizioni o criteri aziendali si rende necessario l'aggiornamento dei collegamenti tra gli utenti, i ruoli e le risorse di sistema aziendali, oppure la creazione di nuovi ruoli. Le attività self-service consentono di soddisfare questa esigenza.

Nota: le funzionalità generali disponibili nella schermata Attività self-service vengono riportate in Utilizzo dell'interfaccia del portale CA RCM (a pagina 17), e pertanto non verranno descritte nel presente capitolo.

In questa sede vengono descritte tutte le attività self-service disponibili mediante il portale CA RCM. I manager avranno accesso soltanto alle funzionalità che sono loro concesse. Per agevolare la consultazione del presente manuale, le attività self-service sono state suddivise in due gruppi:

Attività di provisioning

Comprende tutte le attività che gestiscono i ruoli o le risorse dell'utente:

- Gestione assegnazione ruoli del team
- Gestione assegnazione ruoli
- Gestione assegnazione risorse del team
- Gestione assegnazione risorse

Attività di definizione dei ruoli

Comprende le attività di definizione ruolo:

- Richiesta nuova definizione ruolo
- Richiesta di modifiche alla definizione ruolo

Nota: contattare l'amministratore di sistema se si desidera eseguire un'attività self-service non presente nel menu Self-service.

Il portale CA RCM consente di aggiungere collegamenti alle attività self-service preferite nella pagina iniziale alla voce Processi di business.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Funzioni self-service generali

La funzionalità attività self-service dipende dalle attività specifiche intraprese. Nonostante ciò, molte funzioni sono condivise da varie attività.

In questa sezione verranno descritte due attività che presentano questa caratteristica:

- Verifica conformità
- Suggerisci entità

È importante sottolineare che il servizio Suggerisci entità può essere utilizzato per ottenere un elenco di entità suggerite e che l'utilità Verifica conformità interviene per determinare se i collegamenti suggeriti presentano violazioni alle regole del processo di business. Ciò avviene in quanto il servizio Suggerisci entità si fonda su una tecnologia basata sui modelli, mentre l'utilità Verifica conformità esamina le regole scritte dagli amministratori di sistema, regole che potrebbero (oppure no) ignorare i risultati dell'analisi analitica basata sui modelli dei file di configurazione aziendali.

Ad esempio, il sistema potrebbe rilevare che, in presenza di certe condizioni, un ruolo applicazione è consigliato per un certo gruppo di utenti, mentre l'utilità Verifica conformità registrerà questa come una violazione in quanto l'applicazione è concessa in licenza e non sono disponibili licenze in quel momento.

Ulteriori informazioni:

Verifica conformità (a pagina 123)
Suggerimento delle entità in CA RCM (a pagina 124)

Verifica conformità

Durante un'attività di fornitura self-service, è possibile verificare la conformità delle selezioni effettuate con le regole del processo di business, i regolamenti e i criteri di protezione esistenti.

Nota: per ulteriori informazioni sulle violazioni causate da problemi di non conformità e protezione di vario tipo, consultare la *DNA User Guide*.

Nella schermata Violazioni vengono elencati tutti i collegamenti a cui è associata una violazione. Se non sono presenti violazioni, non viene elencato nessun record.

La schermata Violazioni raggruppa le entità in base alla condizione della regola o del modello che ha attivato la violazione. Tutte le entità collegate responsabili della violazione di una regola o di un modello specifici vengono elencate insieme e, oltre alle informazioni sul collegamento, verrà visualizzato il seguente campo per ciascuna entità:

Punteggio

Il rischio definito per una determinata regola del processo di business. Il valore è in genere compreso tra 0 e 100.

Per eseguire una verifica della conformità,

1. fare clic su Verifica conformità. Verrà visualizzata la schermata Violazioni in una nuova finestra del browser.
2. Fare clic su nell'angolo in alto a destra per chiudere la finestra.

Suggerimento delle entità in CA RCM

È possibile utilizzare gli algoritmi di riconoscimento del modello CA RCM per il suggerimento di nuovi privilegi per l'utente, per il team e per i ruoli gestiti dall'utente.

Ad esempio, durante la revisione delle assegnazioni dei ruoli del team, è possibile selezionare Suggerisci ruoli per generare un elenco ponderato di ruoli basati sull'analisi di modello.

Nota: per ulteriori informazioni sugli algoritmi di riconoscimento del modello CA RCM, consultare la *DNA User Guide*.

CA RCM utilizza diversi algoritmi per elaborare i suggerimenti. In base alla richiesta di servizi self-service attiva, sono disponibili i seguenti algoritmi:

Diritti corrispondenti

CA RCM individua i ruoli con diritti correlati (in base ad una determinata percentuale) ai diritti di un ruolo di riferimento. Questo algoritmo è equivalente all'opzione "Da/Fuori da modello: corrispondenza utente" dello strumento client DNA.

Modello Risorse Umane

CA RCM individua i privilegi assegnati agli utenti con valori attributo di risorse umane simili. Questo algoritmo è equivalente all'opzione "Da/Fuori da modello: Proposta di nuovi ruoli per gli utenti (da parte delle Risorse Umane)" dello strumento client DNA.

Modello privilegi

Confronta i privilegi degli utenti correnti con un modello generale di privilegi nella configurazione. Questo algoritmo è equivalente all'opzione "Da/Fuori da modello: Proposta di nuovi ruoli per gli utenti (da parte di Privilegi)" dello strumento client DNA.

Regola corrispondente

Rileva gli utenti che corrispondono alla regola utilizzata per l'assegnazione di un ruolo e che non dispongono di un ruolo. Questo algoritmo è equivalente all'opzione "Da/Fuori da modello: Identificazione utenti corrispondenti ai ruoli basati sulle regole" dello strumento client di DNA.

Questi algoritmi suggeriscono entità basate su collegamenti diretti e indiretti.

I risultati corrispondenti al modello vengono visualizzati nelle colonne della relativa tabella:

- Per quanto riguarda le attività di provisioning, i risultati vengono visualizzati nella tabella Altri ruoli.
- Per quanto riguarda le attività di definizione ruolo, i risultati vengono visualizzati nella tabella relativa all'entità.

Quando si richiedono suggerimenti per più di un utente, nella tabella viene elencato il numero di utenti che superano il numero di utenti selezionati ([corrispondenti]/[selezionati]).

Fare clic su Suggerisci [entità] per attivare questo servizio come parte di un'attività di provisioning. La tabella in cui si trova viene modificata e contiene le seguenti colonne:

Servizio	**Colonne aggiunte**
Suggerisci ruoli	Quattro colonne di modelli oltre ad una colonna Dettagli.
Suggerisci risorse	■ Per le schermate Attività di provisioning: due colonne di modelli oltre ad una colonna Dettagli. ■ Per le schermate Attività di definizione ruolo: colonna Registrazione
Suggerisci utenti	Colonna Registrazione.

In una schermata Attività di provisioning, fare clic su un collegamento evidenziato nella colonna Dettagli. In una nuova finestra del browser verranno visualizzate ulteriori informazioni sugli utenti e sulla loro corrispondenza con specifici ruoli e/o risorse.

Fare clic su ✖ nell'angolo in alto a destra per chiudere la finestra.

Nella colonna Registrazione, che compare nella schermata Attività di definizione ruolo, viene fornito il numero di utenti/risorse selezionate che sono collegati a questa risorsa/utente.

Gestione assegnazione ruoli del team

Nel portale CA RCM, il team corrisponde agli utenti che un manager deve gestire. Il manager di un team dovrà aggiornare le assegnazioni dei ruoli a seguito di cambiamenti in ambito aziendale, nel personale oppure per motivi di conformità con un processo di audit. La schermata Gestione assegnazione ruoli del team consente di gestire i ruoli di un team mediante una richiesta per la registrazione del team in uno o più ruoli o di un utente specifico in uno o più ruoli, oppure annullando il collegamento fra gli utenti selezionati e i ruoli.

L'utilità di gestione ruoli consente di selezionare manualmente uno specifico ruolo di destinazione, ma fornisce, inoltre, un elenco di ruoli suggeriti specificandone il comportamento sulla base di modelli e fornendo, in tal modo, le informazioni necessarie al fine di prendere una decisione consapevole.

La schermata è suddivisa in quattro sezioni:

Generale

Fornisce informazioni descrittive riguardanti l'azione corrente.

Utenti

I membri del team. Selezionare uno o più utenti per l'azione corrente.

Ruoli attualmente registrati

Ruoli attualmente collegati agli utenti selezionati.

Altri ruoli

Ruoli suggeriti per gli utenti selezionati.

Le sezioni Utenti e Altri ruoli presentano tabelle personalizzabili.

Dato che la schermata Gestione assegnazione ruoli del team consente una grande varietà di opzioni e molta flessibilità, le procedure relative ad un'attività verranno suddivise per sezione:

- Campi nella sezione Generale
- Opzioni e funzionalità della tabella Utenti
- Opzioni e funzionalità della tabella Ruoli attualmente registrati
- Opzioni e funzionalità della tabella Altri ruoli

Per gestire le assegnazioni dei ruoli all'interno del team, fare clic su Gestione assegnazione ruoli del team nel menu dei servizi self-service. Verrà visualizzata la schermata Gestione ruoli del team.

Ulteriori informazioni:

Sezione generale (schermata Gestione assegnazione ruoli del team) (a pagina 128)
Tabella Utenti (schermata Gestione risorse del team) (a pagina 129)
Tabella Ruoli attualmente registrati (schermata Gestione ruoli) (a pagina 130)
Tabella Altri ruoli (schermata Gestione ruoli del team) (a pagina 132)

Sezione generale (schermata Gestione assegnazione ruoli del team)

La sezione generale della schermata Gestione assegnazione ruoli del team contiene i seguenti campi:

Universo

Selezionare l'universo con cui si desidera lavorare. La tabella degli utenti e i ruoli disponibili dipendono dall'universo.

Area di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Processo di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Descrizione

Fornire una descrizione concisa e significativa delle modifiche che si desidera apportare ai ruoli del team.

Invia

Fare clic per inviare le richieste di modifica.

Per immettere i dati nella sezione Generale della schermata Gestione risorse del team:

1. Selezionare un universo dall'elenco a discesa.
2. Immettere l'area di business per l'azione corrente.
3. Immettere il processo di business associato con l'azione corrente.
4. Immettere un nome campagna univoco.

Tabella Utenti (schermata Gestione risorse del team)

La tabella Utenti visualizza un elenco degli utenti presenti nei file di configurazione dell'universo selezionato. I membri del team vengono contrassegnati con un pallino verde accanto all'ID personale.

La tabella Utenti presenta le seguenti opzioni:

Aggiungi

Una colonna di caselle di controllo, una per utente. Selezionare una o più caselle di controllo. Quando si selezionano più utenti, tutte le modifiche apportate verranno applicate a tutti gli utenti selezionati.

ID personale

Fare clic su un ID elencato in questa colonna per aprire la relativa scheda utente.

Acquisisci ruoli

Fornisce un elenco dei ruoli attualmente registrati per gli utenti selezionati.

Personalizza

Consente di determinare le colonne che verranno visualizzate nella tabella Utenti.

Record per pagina

Selezionare il numero di record da visualizzare nella tabella Utenti.

Trova utenti

Apre la schermata del filtro di selezione utenti per agevolare il reperimento di utenti specifici.

Una volta selezionati gli utenti che si desidera gestire, è possibile fare clic su Acquisisci ruoli per ottenere un elenco dei ruoli attualmente associati a tali utenti.

Nota: Se le azioni che si desidera intraprendere non coinvolgono i ruoli attualmente registrati e associati con l'utente selezionato, è possibile ignorare la tabella Ruoli attualmente registrati e passare alla tabella Altri ruoli.

Per selezionare gli utenti ed acquisire i loro ruoli:

1. Nella tabella Utenti, selezionare uno o più utenti. Fare clic su Trova utenti per aprire la schermata di selezione utente.
2. Fare clic su Acquisisci ruoli.

   I ruoli collegati con gli utenti selezionati appariranno nella tabella Ruoli attualmente registrati. Un elenco di ruoli non collegati agli utenti attualmente selezionati verrà visualizzato, invece, nella tabella Altri ruoli.

   A questo punto, è possibile scegliere di:

   - Gestire l'elenco di registrazione corrente
   - Aggiungere altri ruoli agli utenti selezionati
   - Eseguire entrambe le operazioni.

   Se non si desidera gestire i ruoli attualmente registrati, ignorare queste operazioni e aggiungere i ruoli agli utenti selezionati.

Tabella Ruoli attualmente registrati (schermata Gestione ruoli)

Questa sezione consente di gestire la registrazione dei ruoli correnti per gli utenti selezionati. Le opzioni disponibili dipendono dal numero di utenti selezionati per l'azione corrente.

Nel caso in cui sia stato selezionato un solo utente, fare clic su Acquisisci ruoli per ricevere l'elenco dei ruoli collegati all'utente selezionato.

In tal caso, l'unica opzione disponibile è quella di selezionare la casella di controllo Rimuovi, accanto al ruolo, per recidere il collegamento fra l'utente e il ruolo selezionato.

Nel caso in cui siano stati selezionati più utenti, la tabella Ruoli attualmente registrati presenterà una colonna in più: Registrazione.

In questi casi, è possibile:

- Selezionare la casella di controllo Rimuovi, accanto al ruolo, per recidere il collegamento fra gli utenti e il ruolo selezionato.
- Selezionare la casella di controllo Aggiungi, accanto al ruolo in cui sono stati registrati solo alcuni degli utenti selezionati, per collegare tutti gli utenti scelti al ruolo selezionato.

La tabella Ruoli attualmente registrati presenta le seguenti opzioni:

Aggiungi

Una colonna di caselle di controllo, una per ruolo. Selezionare una o più caselle di controllo. Le caselle di controllo accanto ai ruoli già collegate agli utenti selezionati verranno disabilitate.

Rimuovi

Una colonna di caselle di controllo, una per ruolo. Selezionare una o più caselle per rimuovere il collegamento fra gli utenti e i ruoli selezionati.

Registrazione

Questa colonna viene visualizzata solo se si selezionano più utenti. Mostra [n. di utenti registrati]/[n. totale di utenti selezionati]. Ad esempio, 2/3 significa che 2 dei 3 utenti selezionati sono registrati al ruolo. La colonna fornisce, inoltre, il valore in percentuale. Ad esempio: 1/3 (33%).

Nome ruolo

Fare clic sul nome di un ruolo evidenziato nella colonna per aprire la relativa scheda Ruolo.

A seconda del tipo di azione che si desidera intraprendere, dopo la selezione delle caselle di controllo appropriate in questa sezione l'attività sarà completata. In tal caso, sarà possibile ignorare le istruzioni riportate nella sezione Altri ruoli e inviare le richieste facendo clic su Invia in fondo alla schermata Gestione ruoli del team.

Per effettuare selezioni nella tabella Ruoli attualmente registrati, fare clic sulle relative caselle di controllo nelle colonne Aggiungi e/o Rimuovi.

A questo punto, è possibile scegliere di:

- Terminare il processo
- Aggiungere altri ruoli agli utenti selezionati.

Se non si desidera aggiungere nuovi ruoli, procedere all'invio delle richieste.

Tabella Altri ruoli (schermata Gestione ruoli del team)

Questa sezione consente di registrare gli utenti selezionati in altri ruoli a scelta dell'utente. La registrazione avverrà a seguito di un processo di revisione.

Nota: Facendo clic su Acquisisci ruoli, all'interno della sezione Utenti, nella tabella Altri ruoli verrà visualizzato un elenco di ruoli non collegati agli utenti attualmente selezionati

Oltre a poter gestire i ruoli attualmente collegati ai membri del team, l'utente potrà richiedere un elenco di ruoli consigliati per gli utenti selezionati. Tale elenco di ruoli verrà visualizzato nella sezione Altri ruoli.

La sezione Altri ruoli presenta le seguenti opzioni:

Aggiungi

Una colonna di caselle di controllo, una per ruolo. Selezionare una o più caselle di controllo per collegare gli utenti selezionati ad altre risorse.

Nome ruolo

Fare clic sul nome di un ruolo evidenziato nella colonna per aprire la relativa scheda Ruolo.

Personalizza

Consente di determinare le colonne che verranno visualizzate nella tabella Altri ruoli.

Record per pagina

Selezionare il numero di record per pagina da visualizzare nella tabella Altri ruoli.

Trova ruoli

Apre la schermata del filtro di selezione ruoli per agevolare l'utente nel reperimento di ruoli specifici.

Verifica conformità

Verifica che le selezioni effettuate nella tabella Altri ruoli siano conformi alle norme esistenti ed alle regole del processo di business.

Suggerisci ruoli

Fornisce un elenco dei ruoli possibili in base alla tecnologia di riconoscimento modelli di CA RCM.

Questa tabella presenta varie opzioni:

- Consente all'utente di selezionare manualmente uno o più ruoli da collegare agli utenti selezionati.
- Consente di utilizzare l'opzione filtro Trova ruoli per trovare ruoli specifici ed effettuare una selezione a partire dall'elenco di ruoli filtrato.
- Consente di fare clic su Suggerisci ruoli e di utilizzare le informazioni fornite da questa funzionalità per collegare i ruoli agli utenti selezionati.

Consente di verificare la conformità delle selezioni effettuate con le norme e le regole del processo di business esistenti.

Consente di decidere di effettuare la richiesta nonostante le violazioni, oppure di correggere le selezioni.

Importante: Si ricorda che, quando si selezionano più utenti, tutte le scelte relative ai ruoli vengono applicate in ugual modo a tutti gli utenti. Se per un qualunque motivo si modificano gli utenti selezionati, fare clic nuovamente su Acquisisci ruoli.

Per collegare i ruoli agli utenti selezionati:

1. Nella schermata Gestione ruoli del team scorrere verso il basso fino alla tabella Altri ruoli.
2. (Facoltativo) Fare clic su Trova ruoli per accedere alla schermata del filtro di selezione ruoli.
3. (Facoltativo) Fare clic su Suggerisci ruoli per visualizzare i suggerimenti del portale CA RCM.
4. Selezionare uno o più ruoli da collegare agli utenti selezionati.
5. (Facoltativo) Fare clic su Verifica conformità per rivedere le selezioni e controllare possibili violazioni.

   Verrà visualizzata la schermata Violazioni in una nuova finestra del browser.
6. Fare clic su ✕ per chiudere la finestra Violazioni.
7. Fare clic su Invia.

   Verrà visualizzata la schermata Richieste.

Ulteriori informazioni:

Verifica conformità (a pagina 123)
Suggerimento delle entità in CA RCM (a pagina 124)
Introduzione alla tabella Richieste (a pagina 160)

Gestione assegnazione ruoli

Per un utente, potrebbe essere necessario richiedere un aggiornamento dei propri ruoli a seguito di esigenze aziendali, cambiamenti di personale o processi di audit. La schermata Gestione assegnazione ruoli consente all'utente di gestire i propri ruoli, generando una richiesta di aggiunta di nuovi ruoli oppure eliminando i ruoli esistenti.

L'utilità di gestione ruolo consente di selezionare un ruolo specifico ma fornisce anche suggerimenti sui ruoli e informazioni necessarie per prendere una decisione consapevole.

La schermata è suddivisa in tre sezioni:

Generale

Fornisce informazioni descrittive riguardanti l'azione corrente.

Ruoli attualmente registrati

Ruoli attualmente collegati agli utenti selezionati.

Altri ruoli

Un elenco dei ruoli disponibili.

La sezione Altri ruoli visualizza una tabella personalizzabile.

La schermata Gestione ruoli consente molte opzioni e grande flessibilità, per cui le procedure verranno presentate per sezione:

- Campi nella sezione Generale
- Opzioni e funzionalità della tabella Ruoli attualmente registrati
- Opzioni e funzionalità della tabella Altri ruoli

Per gestire l'assegnazione ruoli, fare clic su Gestione assegnazioni ruoli nel menu dei servizi self-service. Verrà visualizzata la schermata Gestione ruoli.

Ulteriori informazioni:

Sezione Generale (schermata Gestione ruoli) (a pagina 135)
Tabella Ruoli attualmente registrati (schermata Gestione ruoli) (a pagina 136)
Tabella altri ruoli (schermata Gestione ruoli) (a pagina 137)

Sezione Generale (schermata Gestione ruoli)

La sezione Generale della schermata Gestione ruoli contiene i seguenti campi.

Universo

Selezionare l'universo con cui si desidera lavorare. La tabella degli utenti e i ruoli disponibili dipendono dall'universo.

Area di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Processo di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Descrizione

Fornire una descrizione concisa e significativa delle modifiche che si desidera apportare ai propri ruoli.

Invia

Fare clic per inviare le richieste di modifica.

Per immettere i dati nella sezione Generale della schermata Gestione ruoli:

1. Selezionare un universo dall'elenco a discesa.

   Le tabelle Ruoli attualmente registrati e Altri ruoli mostreranno ruoli appartenenti alla configurazione dell'universo selezionata.

2. Immettere l'area di business per l'azione corrente.
3. Immettere il processo di business associato con l'azione corrente.
4. Immettere un nome campagna univoco.

Nota: Se le azioni che si desidera intraprendere non coinvolgono i ruoli attualmente registrati, è possibile ignorare le tabelle Ruoli attualmente registrati e Altri ruoli.

Se non si desidera gestire i ruoli attualmente registrati, aggiungere i ruoli agli utenti selezionati.

Ulteriori informazioni:

Tabella Ruoli attualmente registrati (schermata Gestione ruoli) (a pagina 136)
Tabella altri ruoli (schermata Gestione ruoli) (a pagina 137)

Tabella Ruoli attualmente registrati (schermata Gestione ruoli)

Questa sezione consente di gestire l'attuale registrazione dei ruoli. Una volta selezionato l'universo, il portale CA RCM fornisce un elenco dei ruoli correnti dell'utente all'interno della configurazione universo.

La tabella Ruoli attualmente registrati, relativa all'attività Gestione ruoli, fornisce un'unica opzione: selezionare una casella di controllo Rimuovi accanto al ruolo, annullando in tal modo il collegamento fra l'utente e il ruolo selezionato.

La tabella Ruoli attualmente registrati fornisce le seguenti funzionalità:

Aggiungi

Una colonna di caselle di controllo, una per ruolo. La colonna non è attiva in questa schermata.

Rimuovi

Una colonna di caselle di controllo, una per utente. Selezionare una o più caselle per rimuovere il collegamento fra gli utenti e i ruoli selezionati.

Nome ruolo

Fare clic sul nome di un ruolo evidenziato nella colonna per aprire la relativa scheda Ruolo.

A seconda del tipo di azione che si desidera intraprendere, dopo la selezione delle caselle di controllo appropriate in questa sezione l'attività sarà completata. In tal caso, sarà possibile ignorare le istruzioni riportate in Altri ruoli e inviare le richieste facendo clic su Invia in fondo alla schermata Gestione ruoli.

Per effettuare una selezione all'interno della tabella Ruoli attualmente registrati, fare clic sulle caselle di controllo rilevanti nella colonna Rimuovi.

A questo punto, è possibile scegliere di:

- Terminare il processo
- Aggiungere ruoli

Se non si desidera aggiungere nuovi ruoli, procedere all'invio delle richieste.

Ulteriori informazioni:

Tabella altri ruoli (schermata Gestione ruoli) (a pagina 137)

Tabella altri ruoli (schermata Gestione ruoli)

Questa sezione consente di registrare ulteriori ruoli a scelta dell'utente. La registrazione avverrà a seguito di un processo di revisione.

Oltre a gestire direttamente i ruoli cui è collegato, l'utente può anche richiedere al sistema di fornire un elenco di ruoli consigliati. Tale elenco di ruoli verrà visualizzato nella sezione Altri ruoli.

La sezione Altri ruoli presenta le seguenti opzioni:

Aggiungi

Una colonna di caselle di controllo, una per ruolo. Selezionare una o più caselle di controllo.

Nome ruolo

Fare clic sul nome di un ruolo evidenziato nella colonna per aprire la relativa scheda Ruolo.

Personalizza

Consente di determinare le colonne che verranno visualizzate nella tabella Altri ruoli.

Record per pagina

Selezionare il numero di record per pagina da visualizzare nella tabella Altri ruoli.

Trova ruoli

Apre la schermata del filtro di selezione ruoli per agevolare l'utente nel reperimento di ruoli specifici.

Verifica conformità

Verifica che le selezioni effettuate nella tabella Altri ruoli siano conformi alle norme esistenti ed alle regole del processo di business.

Suggerisci ruoli

Fornisce un elenco dei ruoli possibili in base alla tecnologia di riconoscimento modelli di CA RCM.

Questa tabella presenta varie opzioni:

- Consente all'utente di selezionare manualmente uno o più ruoli da registrare.
- Consente di utilizzare l'opzione filtro Trova ruoli per trovare ruoli specifici ed effettuare una selezione a partire dall'elenco di ruoli filtrato.
- Consente di fare clic su Suggerisci ruoli e di utilizzare le informazioni fornite da questa funzionalità per trovare i ruoli a cui si desidera registrarsi.

Consente di verificare la conformità delle selezioni effettuate con le norme e le regole del processo di business esistenti.

Consente di decidere di effettuare la richiesta nonostante le violazioni, oppure di correggere le selezioni.

Per effettuare un collegamento ad ulteriori ruoli:

1. Nella schermata Gestione ruoli scorrere verso il basso fino alla tabella Altri ruoli
2. (Facoltativo) Fare clic su Trova ruoli per accedere alla schermata del filtro di selezione ruoli.
3. (Facoltativo) Fare clic su Suggerisci ruoli per visualizzare i suggerimenti del portale CA RCM.
4. Selezionare uno o più ruoli da collegare agli utenti selezionati.
5. (Facoltativo) Fare clic su Verifica conformità per rivedere le selezioni e controllare possibili violazioni.

   Verrà visualizzata la schermata Violazioni in una nuova finestra del browser. Fare clic su ✕ per chiudere la finestra Violazioni.
6. Fare clic su Invia.

   Verrà visualizzata la schermata Richieste.

Ulteriori informazioni:

Verifica conformità (a pagina 123)
Suggerimento delle entità in CA RCM (a pagina 124)
Introduzione alla tabella Richieste (a pagina 160)

Gestione risorse del team

Nel portale CA RCM, il team corrisponde agli utenti che un manager deve gestire. Il manager di un team potrebbe ritenere necessario un aggiornamento delle risorse a seguito di modifiche a livello aziendale, di aggiornamenti o processi di audit. La Gestione risorse del team consente di gestire le risorse del team:

- Generando una richiesta di aggiunta di nuove risorse per un utente specifico o per un gruppo di utenti
- Annullando il collegamento fra gli utenti selezionati e le risorse

L'utilità di gestione risorse consente di selezionare manualmente una specifica risorsa di destinazione, ma fornisce, inoltre, un elenco di risorse suggerite specificandone il comportamento sulla base di modelli e fornendo, in tal modo, le informazioni necessarie al fine di prendere una decisione consapevole.

La schermata è suddivisa in quattro sezioni:

Generale

Fornisce informazioni descrittive riguardanti l'azione corrente.

Utenti

I membri del team. Selezionare uno o più utenti per l'azione corrente.

Ruoli attualmente registrati

Risorse attualmente collegate agli utenti selezionati.

Altri ruoli

Risorse suggerite per gli utenti correnti.

Le sezioni Utenti e Altre risorse presentano tabelle personalizzabili.

La schermata Gestione risorse del team presenta molte opzioni e grande flessibilità, per cui le procedure verranno presentate per sezione:

- Campi nella sezione Generale
- Opzioni e funzionalità della tabella Utenti
- Opzioni e funzionalità della tabella Risorse attualmente registrate
- Opzioni e funzionalità della tabella Altre risorse

Per gestire le assegnazioni relative alle risorse del team, fare clic su Gestione risorse del team nel menu dei servizi self-service. Verrà visualizzata la schermata Gestione risorse del team.

Ulteriori informazioni:

Sezione Generale (schermata Gestione risorse del team) (a pagina 141)
Tabella Utenti (schermata Gestione risorse del team) (a pagina 142)
Tabella Risorse attualmente registrate (schermata Gestione ruoli) (a pagina 143)
Tabella Altre risorse (schermata Gestione risorse del team) (a pagina 145)

Sezione Generale (schermata Gestione risorse del team)

La sezione Generale della schermata Gestione risorse del team contiene i seguenti campi.

Universo

Selezionare l'universo con cui si desidera lavorare. La tabella degli utenti e le risorse disponibili dipendono dall'universo.

Area di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Processo di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Descrizione

Fornire una descrizione concisa e significativa delle modifiche che si desidera apportare alle risorse del team.

Invia

Fare clic per inviare le richieste di modifica.

Per immettere i dati nella sezione Generale della schermata Gestione risorse del team:

1. Selezionare un universo dall'elenco a discesa.
2. Immettere l'area di business per l'azione corrente.
3. Immettere il processo di business associato con l'azione corrente.
4. Immettere un nome campagna univoco.

Tabella Utenti (schermata Gestione risorse del team)

La tabella Utenti visualizza un elenco degli utenti presenti nei file di configurazione dell'universo selezionato. I membri del team vengono contrassegnati con un pallino verde accanto al loro nome.

La tabella Utenti presenta le seguenti opzioni:

Aggiungi

Una colonna di caselle di controllo, una per utente. Selezionare una o più caselle di controllo. Quando si selezionano più utenti, tutte le modifiche apportate verranno applicate a tutti gli utenti selezionati.

ID personale

Fare clic su un ID elencato in questa colonna per aprire la relativa scheda utente.

Acquisisci risorse

Fornisce una tabella delle risorse attualmente registrate per gli utenti selezionati.

Personalizza

Consente di determinare le colonne che verranno visualizzate nella tabella Utenti.

Record per pagina

Selezionare il numero di record da visualizzare nella tabella Utenti.

Trova utenti

Apre la schermata del filtro di selezione utenti per agevolare il reperimento di utenti specifici.

Una volta selezionati gli utenti che si desidera gestire, è possibile fare clic su Acquisisci risorse per ottenere un elenco delle risorse attualmente associate a tali utenti.

Nota: Se le azioni che si desidera intraprendere non coinvolgono le risorse attualmente registrate e associate con l'utente selezionato, è possibile ignorare la tabella Risorse attualmente registrate e passare alla tabella Altre risorse.

Per selezionare gli utenti dalla tabella Gestione risorse del team ed acquisire i loro ruoli:

1. Nella tabella Utenti, selezionare uno o più utenti. Fare clic su Trova utenti per aprire la schermata di selezione utente.
2. Fare clic su Acquisisci risorse.

   Le risorse collegate con gli utenti selezionati appariranno nella tabella Risorse attualmente registrate. Un elenco delle risorse non collegate con gli utenti attualmente selezionati verrà visualizzato nella tabella Altre risorse.

   A questo punto, è possibile scegliere di:

   - Gestire l'elenco di registrazione corrente
   - Aggiungere ulteriori risorse agli utenti selezionati
   - Eseguire entrambe le operazioni.

Se non si desidera gestire le risorse attualmente registrate, aggiungerle agli utenti selezionati.

Ulteriori informazioni:

Tabella Risorse attualmente registrate (schermata Gestione ruoli) (a pagina 143)
Tabella Altre risorse (schermata Gestione risorse del team) (a pagina 145)

Tabella Risorse attualmente registrate (schermata Gestione ruoli)

Questa sezione consente di gestire la registrazione delle risorse correnti per gli utenti selezionati. Le opzioni disponibili dipendono dal numero di utenti selezionati per l'azione corrente.

Nel caso in cui sia stato selezionato un solo utente, fare clic su Acquisisci risorse per ricevere l'elenco delle risorse collegate all'utente selezionato.

In tal caso, l'unica opzione disponibile è quella di selezionare la casella di controllo Rimuovi, accanto alla risorsa, per recidere il collegamento fra l'utente e la risorsa selezionata.

Nel caso in cui siano stati selezionati più utenti, la tabella Risorse attualmente registrate presenterà una colonna in più: Registrazione.

In questi casi, è possibile:

- Selezionare la casella di controllo Rimuovi, accanto alla risorsa, per recidere il collegamento fra l'utente e la risorsa selezionata.
- Selezionare la casella di controllo Aggiungi, accanto alla risorsa in cui sono stati registrati solo alcuni degli utenti selezionati, per collegare tutti gli utenti scelti alla risorsa selezionata.

La tabella Risorse attualmente registrate presenta le seguenti opzioni:

Aggiungi

Una colonna di caselle di controllo, una per risorsa. Selezionare una o più caselle di controllo. Le caselle di controllo accanto alle risorse già collegate agli utenti selezionati verranno disabilitate.

Rimuovi

Una colonna di caselle di controllo, una per risorsa. Selezionare una o più caselle di controllo per rimuovere il collegamento fra gli utenti e le risorse selezionate.

Registrazione

Questa colonna viene visualizzata solo se si selezionano più utenti. Mostra [n. di utenti registrati]/[n. totale di utenti selezionati]. Ad esempio, 2/3 significa che 2 dei 3 utenti selezionati sono registrati alla risorsa. La colonna fornisce, inoltre, il valore in percentuale. Ad esempio: 1/3 (33%).

Nome risorsa

Fare clic sul nome di una risorsa evidenziato ed elencato in questa colonna per aprire la relativa scheda Risorsa.

A seconda del tipo di azione che si desidera intraprendere, dopo la selezione delle caselle di controllo appropriate in questa sezione l'attività sarà completata. In tal caso, sarà possibile ignorare le istruzioni riportate in Altre risorse e inviare le richieste facendo clic su Invia in fondo alla schermata Gestione risorse del team.

Per effettuare selezioni nella tabella Risorse attualmente registrate, fare clic sulle relative caselle di controllo nelle colonne Aggiungi e/o Rimuovi.

A questo punto, è possibile scegliere di:

- Terminare il processo
- Aggiungere ulteriori risorse agli utenti selezionati.

Se non si desidera aggiungere nuove risorse, inviare le richieste.

Tabella Altre risorse (schermata Gestione risorse del team)

Questa sezione consente di registrare gli utenti selezionati in altre risorse a scelta dell'utente. La registrazione avverrà a seguito di un processo di revisione.

Nota: Facendo clic su Acquisisci risorse, all'interno della sezione Utenti, nella tabella Altre risorse verrà visualizzato un elenco di risorse non collegate agli utenti attualmente selezionati

Oltre a poter gestire le risorse attualmente collegate ai membri del team, l'utente potrà richiedere un elenco di risorse consigliate per gli utenti selezionati. L'elenco delle risorse verrà visualizzato nella sezione Altre risorse.

Tale sezione presenta le seguenti opzioni:

Aggiungi

Una colonna di caselle di controllo, una per ruolo. Selezionare una o più caselle di controllo per collegare gli utenti selezionati ad altre risorse.

Res Name 1

Fare clic sul nome di una risorsa evidenziato ed elencato in questa colonna per aprire la relativa scheda Risorsa.

Personalizza

Consente di determinare le colonne che verranno visualizzate nella tabella Altre risorse.

Record per pagina

Selezionare il numero di record da visualizzare nella tabella Altre risorse.

Trova risorse

Apre la schermata del filtro di selezione risorse per agevolare il reperimento di specifiche risorse.

Verifica conformità

Verifica che le selezioni effettuate nella tabella Altre risorse siano conformi ai criteri ed alle regole del processo di business esistenti.

Suggerisci risorse

Fornisce un elenco delle risorse possibili in base alla tecnologia di riconoscimento modelli di CA RCM.

Questa tabella presenta varie opzioni:

- Consente all'utente di selezionare manualmente una o più risorse da collegare agli utenti selezionati.
- Consente di utilizzare l'opzione filtro Trova risorse per trovare ruoli specifici ed effettuare una selezione a partire dall'elenco di ruoli filtrato.
- Consente di fare clic su Suggerisci ruoli e di utilizzare le informazioni fornite da questa funzionalità per collegare le risorse agli utenti selezionati.

Consente di verificare la conformità delle selezioni effettuate con le norme e le regole del processo di business esistenti.

Consente di decidere di effettuare la richiesta nonostante le violazioni, oppure di correggere le selezioni.

Importante: Si ricorda che, quando si selezionano più utenti, tutte le scelte relative alla risorsa vengono applicate in ugual modo a tutti gli utenti. Se per un qualunque motivo si modificano gli utenti selezionati, fare clic nuovamente su Acquisisci risorse.

Per collegare le risorse agli utenti selezionati:

1. Nella schermata Gestione risorse del team scorrere verso il basso fino alla tabella Altre risorse.
2. (Facoltativo) Fare clic su Trova risorse per accedere alla schermata del filtro di selezione risorse.
3. (Facoltativo) Fare clic su Suggerisci risorse per visualizzare i suggerimenti del portale CA RCM.
4. Selezionare una o più risorse da collegare agli utenti selezionati.
5. (Facoltativo) Fare clic su Verifica conformità per rivedere le selezioni e controllare possibili violazioni.

   Verrà visualizzata la schermata Violazioni in una nuova finestra del browser. Fare clic su ✕ per chiudere la finestra Violazioni.
6. Fare clic su Invia.

   Verrà visualizzata la schermata Richieste.

Ulteriori informazioni:

Suggerimento delle entità in CA RCM (a pagina 124)
Verifica conformità (a pagina 123)

Gestione risorse

Per un utente, potrebbe essere necessario richiedere un aggiornamento delle proprie risorse a seguito di esigenze aziendali, cambiamenti di personale o processi di audit La schermata Gestione risorse consente all'utente di gestire le proprie risorse, generando una richiesta di aggiunta di nuove risorse oppure eliminando i ruoli esistenti.

La schermata è suddivisa in tre sezioni:

Generale

Fornisce informazioni descrittive riguardanti l'azione corrente.

Risorse attualmente registrate

Risorse attualmente collegate agli utenti selezionati.

Altre risorse

Un elenco delle risorse disponibili.

La sezione Altre risorse visualizza una tabella personalizzabile.

La schermata Gestione risorse consente molte opzioni e grande flessibilità, per cui le procedure verranno presentate per sezione:

- Campi nella sezione Generale
- Opzioni e funzionalità della tabella Risorse attualmente registrate
- Opzioni e funzionalità della tabella Altre risorse

Per gestire le risorse, fare clic su Gestione assegnazione risorse nel menu dei servizi self-service. Verrà visualizzata la schermata Gestione risorse.

Ulteriori informazioni:

Sezione Generale (schermata Gestione risorse) (a pagina 148)
Tabella Risorse attualmente registrate (schermata Gestione risorse) (a pagina 149)
Tabella Altre risorse (schermata Gestione risorse) (a pagina 149)

Sezione Generale (schermata Gestione risorse)

La sezione Generale della schermata Gestione risorse contiene i seguenti campi:

Universo

Selezionare l'universo con cui si desidera lavorare. La tabella degli utenti e le risorse disponibili dipendono dall'universo.

Area di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Processo di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Descrizione

Fornire una descrizione concisa e significativa delle modifiche che si desidera apportare alle proprie risorse.

Invia

Fare clic per inviare le richieste di modifica.

Per immettere i dati nella sezione Generale della schermata Gestione risorse:

1. Selezionare un universo dall'elenco a discesa.

   Le tabelle Risorse attualmente registrate e Altre risorse mostreranno risorse appartenenti alla configurazione dell'universo selezionata.

2. Immettere l'area di business per l'azione corrente.
3. Immettere il processo di business associato con l'azione corrente.
4. Immettere un nome campagna univoco.

Nota: Se le azioni che si desidera intraprendere non coinvolgono le risorse attualmente registrate, è possibile ignorare le tabelle Risorse attualmente registrate e Altre risorse.

Se non si desidera gestire le risorse attualmente registrate, aggiungerle agli utenti selezionati.

Tabella Risorse attualmente registrate (schermata Gestione risorse)

Questa sezione consente di gestire l'attuale registrazione delle risorse. Una volta selezionato l'universo, il portale CA RCM fornisce un elenco delle risorse correnti dell'utente all'interno della configurazione universo.

In tal caso, l'unica opzione disponibile è quella di selezionare la casella di controllo Rimuovi, accanto alla risorsa, per recidere il collegamento fra l'utente e la risorsa selezionata.

La tabella Risorse attualmente registrate presenta le seguenti opzioni:

Rimuovi

Una colonna di caselle di controllo, una per utente. Selezionare una o più caselle di controllo per rimuovere il collegamento fra gli utenti e le risorse selezionate.

Res Name 1

Fare clic sul nome di una risorsa evidenziato ed elencato in questa colonna per aprire la relativa scheda Risorsa.

A seconda del tipo di azione che si desidera intraprendere, dopo la selezione delle caselle di controllo appropriate in questa sezione l'attività sarà completata. In tal caso, sarà possibile ignorare le istruzioni riportate in Altre risorse e inviare le richieste facendo clic su Invia in fondo alla schermata Gestione risorse.

Per effettuare selezioni nella tabella Risorse attualmente registrate, fare clic sulle relative caselle di controllo nella colonna Rimuovi.

A questo punto, è possibile scegliere di:

- Terminare il processo
- Aggiungi risorse

Se non si desidera aggiungere nuove risorse, inviare le richieste.

Tabella Altre risorse (schermata Gestione risorse)

Questa sezione consente di registrare ulteriori risorse a scelta dell'utente. La registrazione avverrà a seguito di un processo di revisione.

Oltre a gestire le risorse cui è collegato, l'utente può anche richiedere al sistema di fornire un elenco di risorse consigliate. L'elenco delle risorse verrà visualizzato nella sezione Altre risorse.

Tale sezione presenta le seguenti opzioni:

Aggiungi

Una colonna di caselle di controllo, una per risorsa. Selezionare una o più caselle di controllo.

Res Name 1

Fare clic sul nome di una risorsa evidenziato ed elencato in questa colonna per aprire la relativa scheda Risorsa.

Personalizza

Consente di determinare le colonne che verranno visualizzate nella tabella Altre risorse.

Record per pagina

Selezionare il numero di record da visualizzare nella tabella Altre risorse.

Trova risorse

Apre la schermata del filtro di selezione risorse per agevolare il reperimento di specifiche risorse.

Verifica conformità

Verifica che le selezioni effettuate nella tabella Altre risorse siano conformi ai criteri e alle regole del processo di business esistenti.

Suggerisci risorse

Fornisce un elenco delle risorse possibili in base alla tecnologia di riconoscimento modelli di CA RCM.

Questa tabella presenta varie opzioni:

- Consente all'utente di selezionare manualmente una o più risorse alle quali desidera registrarsi.
- Consente di utilizzare l'opzione filtro Trova risorse per trovare risorse specifiche ed effettuare una selezione a partire dall'elenco di risorse filtrato.
- Consente di fare clic su Suggerisci risorse e di utilizzare le informazioni fornite da questa funzionalità per trovare le risorse alle quali sarebbe opportuno registrarsi.

Consente di verificare la conformità delle selezioni effettuate con le norme e le regole del processo di business esistenti.

Consente di decidere di effettuare la richiesta nonostante le violazioni, oppure di correggere le selezioni.

Per effettuare il collegamento a risorse addizionali:

1. Nella schermata Gestione risorse scorrere verso il basso fino alla tabella Altre risorse.
2. (Facoltativo) Fare clic su Trova risorse per accedere alla schermata del filtro di selezione risorse.
3. (Facoltativo) Fare clic su Suggerisci risorse per visualizzare i suggerimenti del portale CA RCM.
4. Selezionare una o più risorse da collegare agli utenti selezionati.
5. (Facoltativo) Fare clic su Verifica conformità per rivedere le selezioni e controllare possibili violazioni.

   Verrà visualizzata la schermata Violazioni in una nuova finestra del browser. Fare clic su per chiudere la finestra Violazioni.
6. Fare clic su Invia.

   Verrà visualizzata la schermata Richieste.

Ulteriori informazioni:

Verifica conformità (a pagina 123)
Suggerimento delle entità in CA RCM (a pagina 124)
Introduzione alla tabella Richieste (a pagina 160)

Definizione di un nuovo ruolo

In aggiunta alla gerarchia dei ruoli generata da CA RCM, è possibile definire nuovi ruoli.

Ulteriori informazioni:

Schermata Richiesta nuova definizione ruolo (a pagina 152)
Definizioni del Nome ruolo [Nome nuovo ruolo] (a pagina 156)

Schermata Richiesta nuova definizione ruolo

Il primo passo verso la creazione di un nuovo ruolo consiste nel definirne le caratteristiche e le definizioni generali. Ad esempio, per un nuovo ruolo denominato Responsabile della sicurezza, è necessario fornire il nome del ruolo, le definizioni aziendali e le regole che governano il ruolo.

La schermata Richiedi nuova definizione ruolo è suddivisa in due sezioni:

- Definizione attività
- Definizione ruoli

L'area Definizione attività include i seguenti campi:

Universo

Definisce l'universo con cui si desidera lavorare. il nuovo ruolo viene associato a questa configurazione di universo. La tabella utenti e le risorse disponibili fornite nella schermata Definizioni del nome ruolo [Nuovo ruolo] dipendono dall'universo.

Area di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Processo di business

Informazioni generali (descrittive). Queste informazioni verranno visualizzate nel campo Descrizione del ticket principale di approvazione dei servizi self-service risultante.

Descrizione richiesta

Fornisce una descrizione breve e significativa del nuovo ruolo e del suo scopo.

L'area di definizione ruolo include i seguenti campi:

Nome ruolo

Nome del nuovo ruolo (breve e descrittivo)

Descrizione

Descrive il nuovo ruolo.

Titolare

Definisce l'utente a cui appartiene il ruolo nell'universo. Per impostazione predefinita, l'utente corrente è il titolare del ruolo richiesto. Per accettare la titolarità del ruolo, lasciare questo campo vuoto. In caso contrario specificare un altro utente dell'universo.

Tipo

Indica il tipo di ruolo (utilizzare la funzionalità di completamento automatico).

Organizzazione

Indica il nome dell'organizzazione principale (utilizzare la funzionalità di completamento automatico).

Organizzazione 2

Indica il nome dell'organizzazione secondaria (utilizzare la funzionalità di completamento automatico).

Organizzazione 3

Indica il nome dell'organizzazione di terzo livello (utilizzare la funzionalità di completamento automatico).

Regola

(Facoltativo) Fornisce una regola per il nuovo ruolo. È possibile utilizzare la funzionalità Aggiungi regola per costruire una regola.

Per definire un nuovo ruolo

1. Fare clic su Richiedi nuova definizione ruolo nel menu dei servizi self-service.

   Si aprirà la schermata Richiedi nuova definizione ruolo.

2. Selezionare un universo dall'elenco a discesa.

   Il nuovo ruolo definito è associato con la configurazione appartenente a questo universo. Gli utenti e le risorse da collegare a questo ruolo provengono dalla configurazione dell'universo.

3. Immettere l'area di business per l'azione corrente.

4. Immettere il processo di business associato con l'azione corrente.
5. Immettere la descrizione della richiesta.
6. Immettere il nome del ruolo.
7. Immettere la descrizione del nuovo ruolo.
8. Immettere l'ID del titolare. (Facoltativo) Fare clic su Trova per accedere alla schermata del filtro di ricerca utente.
9. Selezionare un utente dall'elenco utenti generato dal filtro. Fare clic su OK.
10. Immettere un Tipo (utilizzare la funzionalità di completamento automatico).
11. Immettere un nome di Organizzazione (utilizzare la funzionalità di completamento automatico).
12. Immettere un nome per Organizzazione 2 (utilizzare la funzionalità di completamento automatico).
13. Immettere un nome per Organizzazione 3 (utilizzare la funzionalità di completamento automatico).
14. Creazione di una regola. Fare clic su Aggiungi regola per assistenza durante la creazione della regola.
15. Fare clic su Avanti. Verrà visualizzata la schermata Definizioni del nome ruolo [Nome ruolo].

Ulteriori informazioni:

Costruzione di una regola (a pagina 155)
Definizioni del Nome ruolo [Nome nuovo ruolo] (a pagina 156)

Costruzione di una regola

Il portale CA RCM fornisce all'utente l'utilità Aggiungi regola per assistenza nella creazione di una regola per un nuovo ruolo.

La schermata contiene le seguenti caselle di testo e funzioni:

Campo

Utilizzare la funzionalità di completamento automatico per selezionare un nome campo.

Valore

Immettere un valore oppure utilizzare la funzionalità di completamento automatico per fornire un valore appropriato.

Aggiungi

Consente di aggiungere un'altra restrizione alla regola.

Rimuovi

Rimuove l'ultima restrizione aggiunta.

Annulla

Annulla la costruzione della regola.

Nota: L'aggiunta di una regola è facoltativa. Non tutti i ruoli devono essere basati su una regola.

Per creare una regola:

1. Fare clic su Aggiungi regola nella schermata Richiedi nuova definizione ruolo.

   Verrà visualizzata la schermata Costruzione regola.

2. Specificare un nome di gruppo:
3. Immettere un valore.
4. (Facoltativo) Fare clic su Aggiungi per aggiungere ulteriori restrizioni.
5. Ripetere i passaggi da 2 a 4 se necessario.
6. Fare clic su OK.

   La regola costruita apparirà nella casella di testo Regola nella schermata Richiedi nuova definizione ruolo.

Definizioni del Nome ruolo [Nome nuovo ruolo]

Una volta richiesto il nuovo ruolo, è possibile dare inizio all'assegnazione ruoli e risorse. I ruoli possono essere collegati agli utenti, alle risorse e ad altri ruoli in relazione gerarchica come ruolo padre o come ruolo figlio. La schermata Definizioni del nome ruolo [Nome nuovo ruolo] fornisce un modo semplice e rapido per selezionare i collegamenti per il nuovo ruolo.

Una volta completate le selezioni, è possibile eseguire una verifica per riscontrare eventuali violazioni. Se si è soddisfatti dei risultati, fare clic su sul pulsante Invia, collocato sotto la tabella delle entità, per generare una tabella per una nuova definizione ruolo. La richiesta può essere selezionata e, se non è necessario apportare modifiche, fare clic sul pulsante Invia, collocato sotto la tabella richieste e generare i ticket del processo di approvazione necessari per confermare le definizioni ruolo create dall'utente.

Nota: Gli utenti contrassegnati da un pallino verde accanto al nome nella tabella Utenti, sono gli utenti di cui si è responsabili dell'approvazione (RACI)

Questa schermata è suddivisa in due sezioni:

- Risorse
- Utenti
- Gerarchia ruoli - espandibile in due sezioni:
- Ruoli padre
- Ruoli figlio

La gerarchia ruoli si sviluppa dalle strutture ruolo presenti in molti sistemi aziendali. Ad esempio, un'applicazione Identity Manager può presentare due livelli di ruoli: Ruolo di provisioning e Criterio di provisioning. Gli utenti sono sempre collegati ad un ruolo di provisioning, a sua volta collegato ad uno specifico criterio di provisioning. Tale struttura gerarchica viene mantenuta durante l'importazione/esportazione. Al momento di generare un nuovo ruolo, è importante sapere se esistono regole di sistema che richiedono particolari connessioni gerarchiche fra i ruoli.

Ciascuna sezione contiene una tabella di entità personalizzabile con un elenco di tutte le entità rilevanti. Per aiutare l'utente nella selezione, sono disponibili le seguenti funzioni:

Trova entità

Consente di visualizzare una schermata filtro.

Suggerisci entità

Suggerisce utenti per le risorse selezionate oppure suggerisce risorse per gli utenti selezionati. Il servizio non è disponibile per le tabelle Gerarchia ruolo.

Colonna evidenziata

In ciascuna tabella personalizzabile, esiste una colonna predefinita che appare evidenziata. Fare clic sul nome dell'entità per accedere alla relativa scheda dati.

Personalizza

Consente di selezionare i campi che verranno visualizzati nella tabella specificata.

Record per pagina

Selezionare il numero di record per pagina.

Verifica conformità

Verifica la presenza di eventuali violazioni all'interno delle selezioni effettuate.

Se si sceglie di applicare il servizio Suggerisci entità agli utenti e alle risorse, verranno visualizzati i dati sulla registrazione degli utenti e delle risorse.

Per assegnare utenti, risorse e/o entità di gerarchia ruolo:

1. Selezionare utenti, risorse e/o entità di gerarchia ruolo. Utilizzare il filtro Trova entità e l'utilità Suggerisci entità se necessario.
2. Fare clic su Verifica conformità per verificare la presenza di violazioni nelle selezioni effettuate.
3. Fare clic su Invia per inviare la richiesta di nuova definizione ruolo.

   Verrà visualizzata la schermata Richieste. La schermata Richieste fornisce i collegamenti e gli attributi relativi al nuovo ruolo.
4. Fare clic su Indietro per correggere i dati.
5. Fare clic su Invia per inoltrare la richiesta e generare un nuovo ruolo.

Ulteriori informazioni:

Schermata Richiesta nuova definizione ruolo (a pagina 152)
Suggerimento delle entità in CA RCM (a pagina 124)
Verifica conformità (a pagina 123)
Introduzione alla tabella Richieste (a pagina 160)

Aggiornamento delle definizioni ruolo

Il portale CA RCM consente di aggiornare rapidamente gli attributi e i collegamenti relativi al ruolo.

Quando si presenta la necessità di aggiornare un ruolo esistente, a seguito di un audit o durante il ciclo di vita inerente alla manutenzione dei ruoli e dei privilegi aziendali, è possibile farlo direttamente e velocemente. La procedura include il reperimento del ruolo all'interno di un universo specifico, quindi l'attuazione della procedura descritta nella sezione Definizione nuovo ruolo, sebbene in questo caso i campi siano stati già riempiti, gli attributi definiti, i collegamenti elencati e l'obiettivo dell'utente sia quello di modificare le selezioni per andare incontro alle nuove esigenze aziendali.

Selezionare un universo nella schermata Richiedi aggiornamento ruolo. Selezionando l'universo, si aprirà la schermata di selezione ruolo.

Si tratta di una schermata di ricerca con filtri incorporati ed una funzionalità di ricerca avanzata di tipo RACI.

Nota: La configurazione modello dell'universo è elencata nell'angolo superiore destro della schermata Seleziona ruolo.

Una volta creato con successo un modello di ricerca, viene visualizzato un elenco di ruoli nella tabella Ruolo.

Per aggiornare un ruolo esistente

1. Fare clic su Richieste di modifica definizione ruolo nel menu dei servizi self-service.

   Si aprirà la schermata Richiedi aggiornamento ruolo.

   Selezionare un universo dall'elenco a discesa.

2. Fare clic su OK.
3. Si aprirà la schermata di selezione ruolo.
4. Filtrare la tabella dati per creare un modello di ricerca.
5. (Facoltativo) È possibile utilizzare la funzionalità di ricerca avanzata RACI per applicare ulteriori restrizioni alla ricerca.
6. Fare clic su Cerca.

   Verrà visualizzato un elenco di ruoli nella tabella personalizzabile dei ruoli.

7. Selezionare la casella di controllo per il ruolo che si desidera aggiungere.
8. Fare clic su OK.

   Si aprirà la schermata Richiedi aggiornamento ruolo.

Ulteriori informazioni:

Definizione di un nuovo ruolo (a pagina 151)
Schermata Richiesta nuova definizione ruolo (a pagina 152)
Definizioni del Nome ruolo [Nome nuovo ruolo] (a pagina 156)

Introduzione alla tabella Richieste

Ciascuna attività self-service richiede l'invio di una richiesta per eseguire le modifiche generate durante le schermate relative all'attività. Una volta effettuate le selezioni nella schermata self-service selezionata ed aver fatto clic su Invia, viene visualizzata la schermata Richieste. Questa schermata riepiloga le richieste effettuate durante l'esecuzione dell'attività self-service.

A seconda dell'attività self-service, la schermata di richiesta può contenere informazioni addizionali. Ad esempio, quando viene generata una richiesta per un nuovo ruolo, la schermata Richieste includerà anche i dati attributo per il nuovo ruolo.

Le colonne presenti nella tabella Collegamenti fornita in questa schermata dipendono dal tipo di richiesta self-service appena elaborata. I dati evidenziati forniscono accesso alle schede rilevanti relative all'entità e ad ulteriori informazioni. Queste informazioni includono sempre le due colonne seguenti:

Richiesta

Fornisce la natura della richiesta self-service. Le opzioni disponibili sono Rimuovi o Aggiungi.

Violazioni

Presenta il numero di violazioni associate con la richiesta specifica. Fare clic sul numero per ulteriori informazioni.

A questo punto, il portale CA RCM offre due funzioni:

Indietro

Per tornare alla schermata precedente e modificare le selezioni.

Invia

Invia la richiesta a CA RCM per l'elaborazione. Viene visualizzata la barra di stato di generazione ticket.

Nel caso di attività di provisioning self-service, e in assenza di errori, verrà generata una struttura ticket self-service e collocata nella Inbox dell'utente. Per ciascuna richiesta elencata nella tabella Richiesta, viene visualizzata una diramazione nella struttura ticket self-service.

Quando si genera un nuovo ruolo o si procede all'aggiornamento di un ruolo esistente, altri ticket verranno creati a seconda del caso.

1. (Facoltativo) Fare clic su Indietro per tornare alla schermata precedente e correggere le selezioni.
2. Fare clic su Invia per creare i ticket di richiesta self-service. Viene visualizzata, quindi la schermata relativa all'invio della richiesta,

nella quale compare l'ID del nuovo ticket (l'ID del ticket principale del titolare). È possibile visualizzare la nuova struttura ticket nella Inbox.

Capitolo 9: Browser entità

La schermata Browser entità consente di visualizzare i dettagli di una configurazione.

Il Browser entità inizialmente visualizza i seguenti campi:

Universo

Specifica l'universo da cui viene selezionata una configurazione. Selezionare l'opzione Tutti per visualizzare tutte le configurazioni presenti nel database.

Configurazione

Specifica la configurazione che si desidera esplorare.

Utilizzare i campi seguenti per selezionare una configurazione. Vengono visualizzate le seguenti schede:

Utenti

Visualizza una tabella degli utenti presenti nella configurazione e dei valori attributo di base. È possibile personalizzare la tabella aggiungendo colonne attributo supplementari.

Fare clic su un utente per visualizzare i dettagli (a pagina 165).

Ruoli

Visualizza un elenco dei ruoli presenti nella configurazione e dei valori attributo di base. È possibile personalizzare la tabella aggiungendo colonne attributo supplementari.

Fare clic su un ruolo per visualizzare i dettagli (a pagina 165).

Risorse

Visualizza un elenco delle risorse presenti nella configurazione e dei valori attributo di base. È possibile personalizzare la tabella aggiungendo colonne attributo supplementari.

Fare clic su una risorsa per visualizzare i dettagli (a pagina 165).

Statistiche

Visualizza il numero di entità e collegamenti presenti nella configurazione.

Organigramma

Visualizza una struttura configurabile (a pagina 166) della gerarchia della configurazione dell'utente e del manager.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Dettagli di utenti, ruoli e risorse

Facendo clic su un utente, un ruolo, una risorsa o un account nel Browser entità, viene visualizzata una finestra popup con i dettagli relativi all'entità. La finestra può contenere le schede seguenti, a seconda del tipo di entità in esame:

Utenti

Visualizza gli utenti collegati all'entità.

Ruoli

Visualizza i ruoli collegati all'entità.

Ruoli secondari

Visualizza i ruoli figlio del ruolo.

Ruoli padre

Visualizza i ruoli padre del ruolo.

Risorse

Visualizza le risorse collegate all'entità. Quando l'universo di destinazione contiene dati di utilizzo provenienti da una istanza CA Enterprise Log Manager istanza, è possibile selezionare Visualizzazione utilizzo per visualizzare i dati di utilizzo in questa scheda.

Account

Visualizza gli account utente su endpoint esterni collegati all'entità. Questa scheda viene visualizzata solo se l'universo di destinazione contiene configurazioni account.

Approvazioni

Visualizza le attività di approvazione dell'utente nelle campagne attualmente attive.

RACI

Visualizza gli utenti collegati all'entità mediante analisi RACI della configurazione.

Modifica dell'organigramma

La scheda Organigramma del browser entità mostra gli utenti nella configurazione di destinazione in una struttura con collegamenti ipertestuali. In ciascun livello della struttura gli utenti vengono raggruppati in base al valore dell'attributo utente nella configurazione di destinazione.

È possibile configurare i livelli della struttura per visualizzare gli utenti in vari modi. Ad esempio, è possibile creare una struttura che mostri la distribuzione geografica degli utenti oppure una struttura che mostri la struttura di gestione dell'organizzazione.

Nota: quando si modifica l'organigramma, modificare solo la visualizzazione degli utenti nella struttura. Non modificare i dati utente nella configurazione.

Per modificare l'organigramma:

1. Nel Browser entità, fare clic sulla scheda Organigramma.
2. Nell'area della scheda Seleziona campi, nell'elenco a discesa del livello 1, specificare l'attributo utente in base al quale ordinare il livello superiore della struttura.
3. Specificare l'attributo utente in base al quale ordinare il secondo livello della struttura nell'elenco a discesa del livello 2.
4. Continuare per specificare i livelli della struttura:
   - Per aggiungere ulteriori livelli, fare clic sull'icona con il segno più nel livello più basso della struttura.

     Viene visualizzato un elenco a discesa.
   - Per eliminare un livello, fare clic sull'icona con il segno meno accanto al livello corrispondente.

     Il campo a discesa viene rimosso e i livelli inferiori vengono rinumerati.
5. Fare clic su Aggiorna organigramma.

   La visualizzazione della struttura riflette la struttura specificata.

Capitolo 10: Generazione dei rapporti

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Modalità di generazione rapporti

I rapporti consentono visualizzazioni personalizzate di configurazioni basate sui ruoli e create in CA RCM. È possibile generare rapporti per:

- Tenere traccia dell'avanzamento dell'importazione/esportazione, della definizione ruolo o delle campagne di certificazione.
- Analizzare le gerarchie dei ruoli e le assegnazioni di utenti/risorse nel dettaglio.
- Condividere informazioni a livello di gestione sul controllo accessi basato sui ruoli e sulla conformità.

CA RCM fornisce una serie di tipologie di rapporto predefinite, personalizzabili utilizzando filtri, operazioni di ordinamento e parametri soglia.

La tabella seguente descrive le fasi per la generazione rapporti in CA RCM:

Passaggio	Argomento
1. Selezionare un rapporto da eseguire.	Tipi di rapporto (a pagina 168)
2. Selezionare i file di dati, specificare i parametri di personalizzazione e generare il rapporto.	Parametri e filtri per la generazione di rapporti (a pagina 169)
3. Visualizzare il rapporto nel browser.	Visualizzazione dell'indice di un rapporto (a pagina 172) e Modificare i parametri del rapporto (a pagina 173)
4. Esportare il rapporto in un file o stamparlo.	Esportare un rapporto in un file (a pagina 173) o Stampa di un rapporto (a pagina 174)

Tipi di rapporto

I rapporti sono accessibili dal portale CA RCM selezionando la voce Rapporti dal menu principale.

I rapporti vengono raggruppati nelle seguenti categorie:

- Rapporti di configurazione - elenco dettagliato di utenti, risorse o ruoli e dei loro collegamenti ad altre entità. Tali rapporti consentono ai manager di rivedere nel dettaglio i privilegi assegnati agli utenti o alle risorse di cui sono responsabili.
- Gestione qualità privilegi - presentazioni grafiche delle metriche di analisi della configurazione più comuni e significative basate sui modelli (simili a quelle utilizzate durante la fase di audit della gestione ruolo). Tali rapporti forniscono un'indicazione visiva e rapida del modo in cui l'attuale gerarchia ruoli corrisponde ai modelli di utilizzo e della percentuale di modelli di accesso sospetti.
- Gestione ruolo - rapporti utilizzati per analizzare la gerarchia ruoli ed eseguire confronti prima/dopo e ipotetici delle differenti configurazioni.
- Gestione criterio - rapporti utilizzati per verificare l'impiego delle regole del processo di business.
- Campagne - rapporti utilizzati per tenere traccia dell'avanzamento delle campagne di certificazione e riepilogare le modifiche apportate durante una campagna.

Parametri e filtri per la generazione di rapporti

Per generare un rapporto, è necessario specificare il file di configurazione o l'universo su cui eseguire il rapporto. Per alcuni rapporti, potrebbe essere necessario specificare altri parametri.

È inoltre possibile specificare i parametri per filtrare i contenuti del rapporto. Questa opzione consente di limitare il rapporto a set di dati specifici basati sugli attributi dell'account utente, sulla posizione geografica, sulla struttura di rete o sull'unità organizzativa/di business. I parametri aggiuntivi consentono di verificare l'ordinamento dei record di alcuni rapporti, nonché di impostare soglie statistiche per grafici e diagrammi.

I seguenti parametri vengono utilizzati per la generazione di rapporti. Non tutti i parametri sono disponibili per ciascun rapporto.

Configurazione

Specifica la configurazione su cui si basa il rapporto. L'elenco a discesa contiene tutti i file di configurazione del database CA RCM.

Utilizzare i seguenti parametri per filtrare il rapporto in base agli attributi utente, ruolo o risorsa:

per Campo

Specifica un campo dati nel file di configurazione utilizzato per filtrare ed ordinare i record. L'elenco a discesa mostra i campi dati esistenti nel file di configurazione specificati dal parametro **Configurazione**. Vengono visualizzati soltanto i campi dei dati corrispondenti. Ad esempio, per i rapporti organizzati in base all'account utente verranno visualizzati soltanto gli attributi utente.

Da/A

Specifica l'intervallo di record da includere nel rapporto in base al campo dati specificato nel parametro **per Campo**. Gli elenchi a discesa mostrano i valori campo esistenti provenienti dal file di configurazione specificato.

Criterio

Definisce una stringa corrispondente al modello che seleziona i record del file di configurazione specificato da includere nel rapporto. La stringa funge da filtro al campo dati specificato nel parametro **per Campo**. Il modello dovrà attenersi all'utilizzo definito per la classe java.utils.regex.Pattern della versione Java supportata.

Utilizzare i seguenti parametri per eseguire rapporti analitici/statistici basati sulla scheda di audit della configurazione selezionata:

Scheda di audit

Specifica la scheda di audit da cui vengono estratte le informazioni analitiche per la generazione del rapporto. L'elenco a discesa contiene tutte le schede di audit associate al file di configurazione specificato.

Punteggio minimo

Specifica una soglia per l'inclusione di informazioni nel rapporto. Il filtro viene applicato alla scheda di audit specificata dal parametro **Scheda di audit**. I criteri di audit con un punteggio inferiore alla soglia non verranno inclusi nel rapporto. Servirsi del filtro per escludere le condizioni verificate non significative per la configurazione specificata.

Da ID avviso/A ID avviso

Specifica un intervallo di ID avviso da includere nel rapporto. Gli elenchi a discesa mostrano i valori ID avviso esistenti nella scheda di audit specificata dal parametro **Scheda di audit**.

Tipo di avviso

Specifica un avviso analitico utilizzato come filtro. Nel rapporto vengono inclusi solo gli avvisi del tipo specificato. L'elenco a discesa consente di visualizzare gli avvisi analitici standard relativi alla scheda di audit specificati dal parametro **Scheda di audit**.

Dal/Al

Specificare un filtro temporale per i dati relativi alla scheda di audit. Il rapporto comprende solo avvisi analitici registrati nell'intervallo di tempo specificato. Il filtro viene applicato alla scheda di audit specificata dal parametro **Scheda di audit**.

Utilizzare i seguenti parametri con il Rapporto di verifica criterio per regole di business:

Criteri

Specifica un file delle regole del processo di business utilizzato per filtrare i dati relativi al rapporto. Nel rapporto vengono inclusi solo gli avvisi relativi alle regole del processo di business specificate. L'elenco a discesa mostra tutti i file delle regole del processo di business del database CA RCM.

Utilizzare i seguenti parametri con il rapporto Confronto metodologie di configurazione ruolo:

Configurazione principale

Specifica la configurazione utilizzata come riferimento per la comparazione di più configurazioni. L'elenco a discesa mostra tutti i file di configurazione del database.

Etichetta configurazione principale

Definisce un'etichetta di testo per la configurazione di riferimento.

Configurazione *n*

Specifica una configurazione che viene confrontata con la configurazione principale. L'elenco a discesa mostra tutti i file di configurazione del database.

Etichetta

Definisce un'etichetta di testo per la configurazione corrispondente.

Utilizzare i seguenti parametri se si lavora con rapporti relativi alla campagna:

Campagna

Specifica la campagna a cui si riferisce il rapporto. L'elenco a discesa contiene tutte le campagne definite nel portale.

Tutti i responsabili dell'approvazione

Nel rapporto sono inclusi tutti i partecipanti responsabili dell'approvazione dei privilegi per gli utenti o le risorse che gestiscono.

Seleziona per Campo

Specifica un campo attributo utente utilizzato per selezionare i partecipanti. L'elenco a discesa mostra tutti gli attributi utente definiti nel file di configurazione associato alla campagna. Selezionando un attributo, viene visualizzato un elenco dei valori esistenti nel file di configurazione. Fare clic su un valore per utilizzarlo come filtro. Nel rapporto vengono inclusi soltanto i partecipanti in possesso del valore attributo specificato.

Utilizzare i seguenti parametri con il rapporto Ciclo di vita:

Universo

Specifica l'universo a cui si riferisce il rapporto. L'elenco a discesa contiene tutti gli universi definiti nel portale.

Configurazioni

Specifica le configurazioni dell'universo da usare per il rapporto.

Tipo entità

Specifica l'entità contenuta nel rapporto.

per Campo

Specifica un campo dati impiegato per filtrare i partecipanti. L'elenco a discesa mostra tutti i campi dati definiti per il tipo di entità selezionato nei file di configurazione specificati. Selezionando un attributo, viene visualizzato un elenco dei valori esistenti. Fare clic su un valore per utilizzarlo come filtro.

Dal

Specifica la data di inizio del rapporto. Le modifiche apportate alle entità selezionate dalla data di inizio vengono incluse nel rapporto.

Visualizza collegamenti correnti

Comprende i collegamenti esistenti ad altre entità del rapporto.

Visualizzazione dell'indice di un rapporto

Alcuni rapporti vengono indicizzati in base al campo dati impiegato per filtrare ed ordinare il rapporto. È possibile utilizzare l'indice per visualizzare il rapporto nel browser.

Per visualizzare l'indice di un rapporto, fare clic su . Viene visualizzato un riquadro di navigazione nella parte sinistra della schermata.

Modificare i parametri del rapporto

È possibile rigenerare il rapporto impostando diversi parametri. Se l'obiettivo del rapporto non coincide con quanto è stato pianificato, oppure se si desidera confrontare sottoinsiemi paralleli di informazioni. Ad esempio, diversi percorsi o unità di business.

Per rigenerare il rapporto:

1. Fare clic sul collegamento Visualizza parametri nella parte sinistra della schermata del rapporto.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo dei parametri del rapporto con le relative impostazioni.

2. Modificare le impostazioni relative ai parametri desiderate, quindi fare clic su OK.

   Viene generato lo stesso rapporto con le nuove impostazioni.

   Nota: la versione precedente del rapporto verrà sovrascritta. Per salvare la versione precedente, si consiglia di stamparla o di esportarla prima di rigenerare il rapporto con i nuovi parametri.

Esportare un rapporto in un file

È possibile salvare i rapporti in diversi formati comuni, in modo da poterli condividere con altri utenti e includerli in altri documenti.

Per esportare un rapporto in un file:

1. Fare clic su nella parte sinistra della finestra.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo di esportazione rapporto.

2. Selezionare il formato del documento, l'intervallo di output e le opzioni di ridimensionamento. Fare clic su **OK**.

   Una volta generato il documento, viene visualizzato un messaggio di richiesta.

3. Eseguire una delle seguenti operazioni:

   - Selezionare **Salva** per salvare il file.
   - Selezionare **Apri** per visualizzare il file.

Stampa di un rapporto

È possibile inviare i rapporti ad una stampante per condividere o archiviare informazioni, o per semplificare il processo di revisione dei rapporti in formato più esteso.

Per stampare un rapporto:

1. Fare clic su nella parte sinistra della finestra di rapporto.

   Viene visualizzata la finestra di dialogo di stampa rapporto.

2. Selezionare un formato di output ed un intervallo di stampa, quindi fare clic su OK.

   Viene visualizzata un'anteprima di stampa in una nuova finestra del browser.

3. Configurare le impostazioni della stampante e stampare.

Capitolo 11: Modifica delle Regole del processo di business

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Regole del processo di business - Concetti

Una regola del processo di business (BPR) esprime vincoli di business, di provisioning o di protezione come una condizione logica applicabile alle entità e ai collegamenti in una configurazione CA RCM. Ad esempio:

`<Acquisto>` **`proibito come`** `<Pagamento di subappaltatore>`

L'istruzione può essere applicata ad una configurazione CA RCM per garantire che gli utenti che dispongono dei privilegi del dipartimento acquisti per l'ordine di merci ai fornitori, non dispongano di privilegi per il pagamento dei fornitori.

Generalmente, viene definita una regola del processo di business specificando le seguenti informazioni:

- Il tipo di regola - CA RCM fornisce un'ampia gamma di regole che consentono di esaminare e confrontare i valori delle entità. Il tipo di ruolo utilizzato nell'esempio precedente restringe l'accesso degli utenti ai ruoli per accesso ai ruoli. Questo tipo di regola limita i ruoli di cui l'utente può disporre, in base ai ruoli di cui già dispone.
- La condizione logica - Nell'esempio proposto, agli utenti con determinati ruoli vengono vietati altri ruoli. Ad ogni modo, è anche possibile utilizzare questo tipo di regola per consentire o richiedere agli utenti con determinati ruoli di disporre di altri ruoli.
- Set di dati e valori limite - Nell'esempio proposto, viene definito un set di ruoli relativi alle funzioni di acquisto e un altro set di ruoli che concede privilegi di pagamento.

Un criterio di business è un insieme di regole del processo di business. Tale criterio (salvato come documento .bpr) è presente indipendentemente dalla configurazione. Le regole che compongono il criterio possono essere adattate e applicate a qualsiasi configurazione CA RCM per verificarne la logica, l'integrità e la conformità ai criteri.

Ulteriori informazioni:

Tipi di Regole del processo di business (a pagina 177)

Tipi di Regole del processo di business

La maggior parte delle regole descrive una relazione tra due gruppi di entità. È possibile specificare i membri di tali gruppi quando si crea o si modifica una regola. Questi gruppi vengono identificati come A e B oppure come Sinistra e Destra nelle schermate di modifica della Regola del processo di business. La seguente tabella descrive i vari tipi di regole disponibili e l'operatore logico implementato da ciascuna regola.

Ruolo - Ruolo (per Utenti)

Se una configurazione contiene i ruoli A e B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di ruoli nel gruppo A (sinistra) possono avere accesso ai ruoli nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di ruoli nel gruppo A (sinistra) devono disporre dei ruoli nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di ruoli nel gruppo A (sinistra) non devono avere accesso ai ruoli nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di ruoli nel gruppo A (sinistra) possono disporre unicamente dei ruoli del gruppo B (destra).

Ruolo - Ruolo (per Ruoli)

Se una configurazione contiene i ruoli A e B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solamente i ruoli che dispongono di ruoli figlio nel gruppo A (sinistra) possono disporre di ruoli figlio nel gruppo B (destra)

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Solamente i ruoli che dispongono di ruoli figlio nel gruppo A (sinistra) devono disporre di ruoli figlio nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Solamente i ruoli che dispongono di ruoli figlio nel gruppo A (sinistra) non devono disporre di ruoli figlio nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

I ruoli che dispongono di ruoli figlio nel gruppo A (sinistra) possono disporre unicamente di ruoli figlio nel gruppo B (destra).

Ruolo - Risorsa (per Utenti)

Se una configurazione contiene i ruoli A e le le risorse B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di ruoli nel gruppo A (sinistra) possono avere accesso alle risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di ruoli nel gruppo A (sinistra) devono accedere alle risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di ruoli nel gruppo A (sinistra) non possono accedere alle risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di ruoli nel gruppo A (sinistra) possono accedere unicamente alle risorse del gruppo B (destra).

Ruolo - Risorsa (per Ruoli)

Se una configurazione contiene i ruoli A e le le risorse B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solamente i ruoli padre di ruoli del gruppo A (sinistra) possono accedere alle risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Solamente i ruoli padre di ruoli del gruppo A (sinistra) devono accedere alle risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Solamente i ruoli padre di ruoli del gruppo A (sinistra) non devono accedere alle risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

I ruoli padre di ruoli del gruppo A (sinistra) possono accedere unicamente alle risorse del gruppo B (destra).

Risorsa - Risorsa (per Utenti)

Se una configurazione contiene le risorse A e B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti con accesso alle risorse del gruppo A (sinistra) possono avere accesso alle risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti con accesso alle risorse del gruppo A (sinistra) devono avere accesso alle risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti con accesso alle risorse del gruppo A (sinistra) non devono avere accesso alle risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

Gli utenti con accesso alle risorse del gruppo A (sinistra) possono accedere unicamente alle risorse del gruppo B (destra).

Risorsa – Risorsa (per Ruoli)

Se una configurazione contiene le risorse A e B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo i ruoli che includono risorse del gruppo A (sinistra) possono includere risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Solo i ruoli che includono risorse del gruppo A (sinistra) devono includere risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo i ruoli che includono risorse del gruppo A (sinistra) non devono includere risorse del gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

I ruoli che includono risorse del gruppo A (sinistra) possono includere unicamente risorse del gruppo B (destra).

Attributo utente - Ruolo

Se una configurazione include il set di attributi dell'utente A e del ruolo B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) possono disporre di ruoli nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) devono disporre di ruoli nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) non possono avere accesso ai ruoli nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) possono disporre unicamente di ruoli nel gruppo B (destra).

Attributo utente - Attributo ruolo

Se una configurazione include un set di attributi dell'utente A e del ruolo B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di attributi nel gruppo A (sinistra) possono disporre di ruoli con attributi nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di attributi nel gruppo A (sinistra) devono disporre di ruoli con attributi nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi nel gruppo A (sinistra) non possono disporre di ruoli nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi nel gruppo A (sinistra) possono disporre unicamente di ruoli con attributi nel gruppo B (destra).

Attributo utente - Risorsa

Se una configurazione include il set di attributi dell'utente A e della risorsa B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) possono accedere alle risorse nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) devono accedere alle risorse nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) non possono avere accesso alle risorse nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi nel gruppo A (sinistra) possono accedere unicamente alle risorse nel gruppo B (destra).

Attributo utente - Attributo utente

Se una configurazione include un set di attributi dell'utente A e B, le seguenti restrizioni sono true:

Solo gli elementi a <Sinistra> possono disporre degli elementi a <Destra>

Solo gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) possono disporre di attributi nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> devono disporre degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) devono disporre di attributi nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> non possono disporre degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi utente nel gruppo A (sinistra) non possono disporre di attributi nel gruppo B (destra).

Gli elementi a <Sinistra> possono disporre solo degli elementi a <Destra>

Gli utenti che dispongono di attributi nel gruppo A (sinistra) possono disporre unicamente di attributi nel gruppo B (destra).

Ruoli SoD

Per un set di ruoli S e un valore numerico D:

Non deve avere più <D> di <S>

Gli utenti non devono avere più di D ruoli in S.

Deve avere almeno <D> di <S>

Gli utenti devono avere almeno D ruoli in S.

Deve avere esattamente <D> di <S>

Gli utenti devono avere esattamente D dei ruoli in S.

Risorse SoD

Per un set di risorse S e un valore numerico D:

Non deve avere più <D> di <S>

Gli utenti non devono avere più di D delle risorse in S.

Deve avere almeno <D> di <S>

Gli utenti devono avere almeno D delle risorse in S.

Deve avere esattamente <D> di <S>

Gli utenti devono avere esattamente D delle risorse in S.

Contatore utenti dei ruoli

Per un set di ruoli S e un valore numerico D:

Non deve avere più di <D> utenti

I ruoli di S non devono avere più di R utenti.

Deve avere almeno <D>

I ruoli di S devono avere almeno D utenti.

Deve avere esattamente <D> utenti

I ruoli di S devono avere esattamente D utenti.

Contatore utenti delle risorse

Per un set di risorse S e un valore numerico D:

Non deve avere più di <D> utenti

Le risorse di S non devono avere più di D utenti.

Deve avere almeno <D>

Le risorse di S devono avere almeno D utenti.

Deve avere esattamente <D> utenti

Le risorse di S devono avere esattamente D utenti.

Valore attributo utente

Il numero a <Sinistra> deve essere maggiore del numero a <Destra>

Il valore numerico dell'attributo utente dell'entità di sinistra deve essere maggiore del valore numerico dell'entità di destra.

Il numero a <Sinistra> deve essere minore del numero a <Destra>

Il valore numerico dell'attributo utente dell'entità di sinistra deve essere minore del valore numerico dell'entità di destra.

Il numero a <Sinistra> deve essere uguale al numero a <Destra>

Il valore numerico dell'attributo utente dell'entità di sinistra deve essere uguale al valore numerico dell'entità di destra.

La data a <Sinistra> deve essere precedente alla data a <Destra>

La data dell'attributo utente selezionata nell'entità di sinistra deve essere precedente alla data dell'entità di destra.

La data a <Sinistra> deve essere successiva alla data a <Destra>

La data dell'attributo utente selezionata nell'entità di sinistra deve essere successiva alla data dell'entità di destra.

L'elemento a <Sinistra> deve corrispondereall'espressione regolare dell'elemento a <Destra>

Il valore dell'attributo utente selezionato nell'entità di sinistra deve corrispondere al valore definito dall'espressione regolare dell'entità di destra.

L'elemento a <Sinistra> non deve corrispondere all'espressione regolare dell'elemento a <Destra>

Il valore dell'attributo utente selezionato nell'entità di sinistra non deve corrispondere al valore definito dall'espressione regolare dell'entità di destra.

L'elemento a <Sinistra> deve essere vuoto

Il valore per l'attributo utente selezionato nell'entità di sinistra deve essere vuoto.

L'elemento a <Sinistra> non deve essere vuoto

Il valore per l'attributo utente selezionato nell'entità di sinistra non deve essere vuoto.

Modalità di creazione e di modifica delle Regole del processo di business nel portale CA RCM

La procedura guidata consente di semplificare la creazione delle Regole del processo di business.

Nota: quando si modifica una regola esistente, la schermata Modifica Regola del processo di business contiene un set di opzioni secondarie della procedura guidata rilevanti per il tipo di regola che si sta modificando.

Passare attraverso le schermate della procedura guidata nel modo seguente:

1. Nella schermata Informazioni di base, fornire le informazioni che descrivono l'ambito e lo scopo della regola. I campi seguenti non sono di immediata comprensione:

   Punteggio

   Un valore numerico che indica l'importanza di una violazione della regola in relazione alle violazioni di altre regole del criterio.

   Titolare

   Definisce l'utente responsabile per la regola.

   Area di business/Processo di business

   Campi di testo che definiscono l'ambito e lo scopo della regola. Questi campi sono descrittivi e non influiscono sull'elaborazione della regola.

2. Nella schermata di definizione logica della regola, specificare i valori per i seguenti campi:

   Tipo

   Specifica il tipo di entità, collegamenti o attributi da analizzare per identificare le violazioni.

   Restrizione

   Specifica il vincolo applicato per le entità esaminate.

3. Nella schermata Dati, definire le entità da analizzare. È possibile selezionare entità singole, oppure specificare valori attributo per selezionare un gruppo di entità.

   Molti tipi di regole confrontano due set di entità. In questi casi, la schermata Dati è suddivisa in due aree, un'area sinistra e una destra, e la logica della regola viene espressa secondo questi due gruppi.

   Per altri tipi di regole è necessario definire soglie numeriche, intervalli di date o modelli di corrispondenza testuale.

4. La schermata di riepilogo visualizza le impostazioni delle regole e consente di verificare la regola sulla configurazione di riferimento prima di crearla.

Modalità di utilizzo dei criteri di business nel portale CA RCM

Quando si utilizza il file delle Regole del processo di business nel portale CA RCM, attenersi alle procedure generali riportate di seguito.

Nota: è possibile utilizzare i file delle Regole del processo di business con l'applicazione client DNA. Esistono numerose differenze tra le due interfacce di modifica. Ad esempio, nell'interfaccia di DNA, è possibile specificare gruppi di entità selezionandoli da un file di configurazione aperto. Nel portale, la procedura guidata semplifica la modifica dei file. È, inoltre, possibile utilizzare lo strumento client di gestione dati per importare i file delle Regole del processo di business nel database. Per ulteriori informazioni sulla modifica delle Regole del processo di business in DNA, consultare la *DNA User Guide* e la guida *Data Manager User Guide*.

Per accedere agli strumenti delle Regole del processo di business, fare clic su Amministrazione,quindi Gestione Regola del processo di business dal portale. Viene visualizzata la schermata di elenco delle Regole del processo di business. La tabella contiene un elenco di tutti i file dei criteri di business presenti nel database.

Da questa schermata, è possibile eseguire le seguenti azioni:

- Per creare un file dei criteri di business, fare clic su Crea nuovo.
- Per modificare un file dei criteri di business esistente, fare clic su Modifica accanto al file che si desidera modificare.
- Per eseguire un file dei criteri di business esistente in una configurazione, fare clic su Esegui.
- Per rimuovere un file dei criteri di business dal database, fare clic su Elimina accanto al file che si desidera rimuovere.

Creazione di un file dei criteri di business dal portale CA RCM

Creare un file dei criteri di business per applicare un insieme di regole del processo di business a una configurazione di CA RCM.

Per creare un file dei criteri di business nel portale CA RCM:

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, quindi Gestione Regola del processo di business.

   Verrà visualizzata la schermata di elenco delle Regole del processo di business. La tabella contiene un elenco di tutti i file dei criteri di business presenti nel database.

2. Fare clic su Aggiungi nuovo.

   Verrà visualizzata la schermata Crea Regola del processo di business.

3. Specificare le impostazioni per il criterio. Di seguito vengono riportati i campi che non sono di immediata comprensione:

   Configurazione di riferimento

   La configurazione utilizzata per creare e verificare il file dei criteri.

   Nota: i file dei criteri di business sono indipendenti dai file di configurazione. La configurazione di riferimento viene utilizzata solo per la creazione e la verifica del criterio. È possibile applicare il criterio di business creato a qualsiasi configurazione.

4. Specificare i comportamenti facoltativi per il file dei criteri in Attributi del criterio. Tra le opzioni sono incluse:

   Sola lettura

   Specifica se il file può essere modificato.

   Registrato

   Specifica se le modifiche apportate al file devono essere registrate nel registro transazioni.

   Completato

   Questo campo non è attualmente in uso.

5. Fare clic su Salva.

   Il file dei criteri di business viene creato nel database.

   Verrà visualizzata la schermata Modifica Regola del processo di business.

6. Utilizzare gli strumenti di modifica di questa schermata (a pagina 188) per definire e modificare le regole del criterio.

Ulteriori informazioni:

Modifica di un file dei criteri di business nel portale CA RCM (a pagina 188)

Esecuzione delle Regole del processo di business dal portale CA RCM

Quando si applica un file dei criteri di business ad una configurazione, CA RCM analizza la configurazione per trovare entità e collegamenti che violano le regole del criterio. Ne risulta una scheda di audit che contiene tutte le violazioni del criterio rilevate nella configurazione.

Per eseguire il file dei criteri di business dal portale CA RCM:

1. Fare clic su Amministrazione, quindi selezionare Gestione Regola del processo di business dal menu principale del portale.

   Verrà visualizzata la schermata di elenco delle Regole del processo di business. La tabella contiene un elenco di tutte le regole del processo di business presenti nel database.

2. Fare clic su Esegui.

   Verrà visualizzata la schermata Esegui Regole del processo di business.

3. Specificare i valori per i campi riportati di seguito.

   Scheda di audit

   Definisce il nome della scheda di audit che contiene le violazioni trovate nella configurazione di destinazione.

   Configurazione

   Specifica un file di configurazione del database che costituisce la destinazione dell'analisi del criterio di business.

4. Nell'area della schermata Seleziona regole del processo di business, selezionare i file dei criteri di business che si desidera applicare alla configurazione di destinazione.
5. Fare clic su Esegui.

   Viene creata la scheda di audit e l'analisi del file di configurazione ha inizio. Se non vengono trovate violazioni, la scheda di audit vuota viene eliminata dal database.

Modifica di un file dei criteri di business nel portale CA RCM

È possibile modificare varie impostazioni del file dei criteri di business oppure le regole dei criteri nel file.

Per modificare un file dei criteri di business nel portale CA RCM:

1. Fare clic su Amministrazione, quindi selezionare Gestione Regola del processo di business dal menu principale del portale.

   Verrà visualizzata la schermata di elenco delle Regole del processo di business. La tabella contiene un elenco di tutti i file dei criteri di business presenti nel database.
2. Fare clic su Modifica accanto al file da modificare.

   Verrà visualizzata la schermata Modifica Regola del processo di business.
3. Modificare le impostazioni per il file dei criteri. I campi seguenti non sono di immediata comprensione:

   Configurazione di riferimento

   La configurazione utilizzata per creare e verificare il file dei criteri.

   Nota: i file dei criteri di business sono indipendenti dai file di configurazione. La configurazione di riferimento viene utilizzata solo per creare e verificare il file dei criteri. È possibile applicare il criterio di business creato a qualsiasi configurazione.

4. Specificare i comportamenti facoltativi per il file dei criteri nell'area Attributi del criterio della schermata. Le opzioni includono:

   Sola lettura

   Specifica se il file può essere modificato da altri utenti.

   Registrato

   Specifica se le modifiche apportate al file devono essere registrate nel registro transazioni.

   Completato

   Questo campo non è attualmente in uso.

5. La tabella al centro della schermata elenca le regole del criterio. Per modificare le regole, eseguire una delle seguenti azioni:

   - Fare clic su Aggiungi regola per creare una regola (a pagina 184).
   - Fare clic su Modifica accanto a una regola per modificare una regola esistente (a pagina 184).
   - Fare clic su Elimina accanto a una regola per rimuoverla dal file dei criteri.
   - Fare clic su Verifica per verificare il set di regole sulla configurazione di riferimento.

6. Fare clic su Salva.

   Le modifiche apportate al file dei criteri vengono salvate nel database.

Capitolo 12: Utilizzo delle funzioni di amministrazione

Il menu di amministrazione consente l'accesso ad alcuni processi importanti che possono essere eseguiti soltanto dagli amministratori in possesso delle autorizzazioni necessarie.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Utilizzo del Sistema di gestione ticket

CA RCM implementa i processi del connettore di dati e altre attività amministrative mediante un sistema di gestione del processo basato su ticket. L'utente gestisce le code ticket in schermate differenti dalle schermate utilizzate per i flussi di lavoro di business.

Visualizzazioni dell'Inbox

Fare clic su Inbox nel menu principale del portale CA RCM per accedere alle schermate relative alle code ticket predefinite:

Aperto/Nuovo/Completato

Presenta i ticket con stato Aperto, Nuovo, Completato.

Nuovi ticket

Presenta nuovi ticket.

Ticket scaduti

Presenta i ticket la cui data di fine è già stata superata.

Ticket di approvazione

Presenta i ticket di approvazione dell'utente corrente.

Nota: questa schermata è sempre vuota. Utilizzare le schermate Attività personali, Richieste personali e Flussi di lavoro per utilizzare le azioni di approvazione dei flussi di lavoro di business.

Ticket della campagna

Presenta i ticket di campagna.

Nota: questa schermata è sempre vuota. Utilizzare le schermate Attività personali, Richieste personali o Flussi di lavoro per utilizzare attività ed azioni delle campagne di certificazione.

Ticket archiviati

Presenta i ticket che sono stati archiviati.

I ticket sono raggruppati in strutture gerarchiche ad albero in base al processo amministrativo a cui sono associati.

Ulteriori informazioni:

Campi nelle schermate Flusso di lavoro (a pagina 67)

Visualizzazione amministratore / Visualizzazione utente

Il pulsante Visualizzazione amministratore/Visualizzazione utente consente di attivare due visualizzazioni della coda ticket:

Visualizzazione utente

La coda visualizza solamente i ticket relativi ai processi avviati dall'utente.

Visualizzazione amministratore

La coda visualizza tutti i ticket del sistema, incluso quelli creati da altri manager.

La Visualizzazione amministratore è consentita solo ad amministratori con privilegi avanzati. I pulsanti vengono visualizzati solo per gli utenti collegati al ruolo definito nel file eurekify.properties come ruolo di amministratore di sistema. L'opzione predefinita è la seguente:

```
sage.admin.role=CA RCM Admin Role
```

Ulteriori informazioni:

Protezione e autorizzazioni (a pagina 275)
Proprietà di CA RCM (a pagina 297)

Modulo proprietà ticket

Facendo clic su un ticket, viene visualizzata una finestra di dialogo contenente le informazioni dettagliate relative al ticket. Il contenuto della finestra dipende dal tipo di ticket visualizzato.

La parte superiore è identica in tutte le schermate e contiene le informazioni relative al ticket:

Campo	Descrizione
<Titolo ticket>	Il tipo di ticket visualizzato compare nella prima linea della schermata.
ID ticket	Ciascun ticket possiede un ID specifico.
Titolare	Il titolare del ticket. Le funzionalità del ticket cambiano a seconda della persona che lo sta visualizzando. Solo il titolare potrà avere accesso a tutte le funzioni disponibili per un determinato ticket.

Campo	Descrizione
Titolare precedente	Durante le campagne o i processi di approvazione, i ticket possono essere delegati ad amministratori secondari/manager di supervisione. Se il ticket è stato inviato al titolare da un altro utente, il nome dell'utente (diverso dal titolare corrente) viene visualizzato nel campo.
Stato	Consente di visualizzare lo status del ticket.
Data di fine	Ciascun ticket ha una data di scadenza, entro cui le azioni correlate al ticket stesso devono essere eseguite.
Priorità	Consente di visualizzare il livello di priorità corrente. Le opzioni disponibili sono: ■ Bassa ■ Normale ■ Urgente ■ Critico
Gravità	Consente di visualizzare il livello di gravità attuale. Le opzioni disponibili sono: ■ Minimo ■ Media ■ Grave ■ Urgente ■ Critico
Stato	Consente di visualizzare lo stato del ticket corrente. Le possibilità sono: ■ Nuovo ■ Aperto ■ Nascosto ■ Completato ■ Archiviato ■ Annullato
Data di modifica	Consente di visualizzare la data e l'ora di ultima modifica del contenuto del ticket.
Data creazione	Consente di visualizzare la data e l'ora di creazione del ticket.
Nome	Titolo del ticket.
Descrizione	Una descrizione del ticket.

Funzioni ticket avanzate

La funzionalità avanzata di un ticket dipende dal tipo di ticket ed è disponibile esclusivamente per il titolare del ticket. Fare clic su Avanzate in fondo al Modulo proprietà ticket per avere accesso alle funzioni ticket avanzate.

La maggior parte dei ticket non informativi hanno la seguente funzionalità:

Aggiungi commenti

Fare clic per aggiungere un commento al ticket.

Aggiungi allegati

Fare clic per aggiungere un allegato al ticket.

Visualizza registro transazioni

Fare clic per visualizzare il registro transazioni del ticket.

Ulteriori funzionalità come l'opzione che consente di visualizzare gli iniziatori di un ticket, le violazioni o l'utente principale dipendono dal tipo di ticket.

Visualizza registro transazioni

Il registro transazioni fornisce una cronologia delle azioni relative al ticket ed eseguite a partire dalla creazione del ticket.

La tabella Visualizza registro transazioni presenta le seguenti informazioni:

Data

La data in cui avviene la transazione.

Utente

Il nome completo dell'utente.

Azione

Il tipo di azione intrapresa.

Messaggio

Una descrizione completa dell'azione intrapresa.

Per visualizzare il registro transazioni della campagna:

1. Fare clic su Avanzate in fondo al Modulo proprietà ticket.
2. Fare clic su Visualizza registro transazioni.

   Viene visualizzata la tabella Visualizza registro transazioni in una nuova finestra del browser.
3. Fare clic su Chiudi per chiudere la finestra popup.

Amministrazione del Sistema di gestione ticket

CA RCM implementa i processi del connettore di dati e altre attività amministrative mediante un sistema di gestione del processo basato su ticket. Per accedere agli strumenti di amministrazione globale per il Sistema di gestione ticket (TMS), selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Amministrazione del Sistema di gestione ticket.

Generalmente, i ticket vengono archiviati nel sistema.

Importante: Si consiglia di eseguire il backup del sistema prima di eliminare i ticket di sistema e i tipi di ticket.

L'utilità Amministrazione del Sistema di gestione ticket consente di eliminare:

- Tutti i ticket
- Tutti i tipi di ticket

Fare clic su Elimina accanto all'opzione che si desidera eseguire. Dopo l'eliminazione, verrà visualizzato un messaggio di conferma.

Importazione ed esportazione di connettori

I connettori vengono definiti per l'importazione e l'esportazione di utenti e di privilegi utente (entità e collegamenti tra di esse) da sistemi aziendali a CA RCM. Al termine di un processo di audit, CA RCM confronta la configurazione originale importata da un endpoint con la nuova configurazione. CA RCM quindi applica le modifiche derivanti dall'implementazione dei criteri aziendali e dalla conformità alle normative alla varianza di configurazione tra la configurazione originale e quella aggiornata. La configurazione viene riesportata nell'endpoint mediante connettori di esportazione.

Il tipo di connettore utilizzato determina il luogo di esecuzione dell'importazione e dell'esportazione. Il portale CA RCM consente di definire i seguenti connettori di importazione o esportazione:

- Connettori di importazione
  - File eseguibile personalizzato
  - Documento di configurazione CA RCM (CFG)
  - Alimentazione generica (CSV)
  - Configurazione database
  - Identity Manager
  - Pentaho Data Integration (PDI)
  - Batch client di CA RCM (SBT)

    Nota: l'esecuzione del connettore Batch client di CA RCM (SBT) dal portale non è supportata su AIX e Linux.

    Nota: non è possibile importare su un computer Linux i file di CFG creati su un computer Windows.
- Connettori di esportazione
  - File eseguibile personalizzato
  - Configurazione database
  - Identity Manager

Nota: i connettori possono essere di importazione o di esportazione.

Alcuni utenti e privilegi utente devono essere importati direttamente in CA RCM utilizzando l'opzione Importa dello strumento client di gestione dati CA RCM. L'opzione Importa consente di eseguire l'importazione dai seguenti endpoint:

- Importa
  - File CSV
  - File LDIF
  - Active Directory
  - RACF
  - TSS
  - UNIX
  - SAP
  - Cartella condivisa di Windows
  - ITIM
  - Controllo SA
- Esporta:
  - Active Directory
  - RACF
  - Database SQL
  - File CSV
  - ITIM V4.5 e V4.6
  - Controllo SA

Nota: per ulteriori informazioni, consultare la *DNA Data Management User Guide*.

Importante: Alcuni connettori sono presenti sia nel portale CA RCM che nello strumento client di gestione dati CA RCM. In questi casi, si consiglia di eseguire il connettore situato nel portale CA RCM per i seguenti motivi:

- La definizione di processo viene salvata sul portale, consentendo di ripetere attività di importazione o esportazione.
- I dati recuperati vengono integrati direttamente nell'universo.

- I dati nuovi possono essere sincronizzati automaticamente con le definizioni di RACI della configurazione.
- I record relativi ai nuovi utenti possono essere integrati automaticamente con i dati provenienti dai record delle risorse umane o da altre fonti.

Connettori CA RCM

I seguenti connettori di *importazione* sono disponibili nel portale CA RCM:

File eseguibile personalizzato

Consente di scrivere uno script o un file eseguibile in qualsiasi linguaggio (Perl, C++, C#, Java, ecc.) per l'importazione dei dati in CA RCM.

Il file eseguibile dovrà creare 7 file CSV (Users.udb, Resources.rdb, Roles.csv, UserRole.csv, UserResource.csv, RoleRole.csv, RoleResource.csv). CA RCM importa le informazioni da tali file.

Documento di configurazione (CFG) CA RCM

Consente di leggere il file CA RCM rappresentante una snapshot dei privilegi e delle definizioni di ruolo.

Nota: non è possibile importare su un computer Linux i file di CFG creati su un computer Windows.

Alimentazione generica (CSV)

Consente di leggere i file CSV come input e di creare una configurazione CA RCM. Il formato CSV (valori separati da virgola) è il formato di importazione ed esportazione più comune per fogli di calcolo e database. Se necessario, i file CSV possono essere modificati ed estesi utilizzando semplici strumenti come Excel.

L'alimentazione generica utilizza sette file CSV come input. Ciascun file rappresenta un tipo di entità (ad esempio database utenti e risorse) oppure una relazione tra due tipi di entità (ruoli). Alcuni file sono facoltativi. Se non vengono specificati al momento dell'importazione, vengono considerati vuoti. Il connettore genera un file di output, ovvero il file di configurazione di CA RCM.

Configurazione database

Consente di importare informazioni da una configurazione CA RCM (nel database) alle configurazioni principale e modello.

Identity Manager

Consente di integrare CA RCM con Identity Manager sincronizzando automaticamente i privilegi basati sui ruoli tra i due sistemi. Utilizzare il connettore per importare i dati di Identity Manager.

Nota: per ulteriori informazioni sul connettore per Identity Manager, consultare la guida *Connector for Identity Manager Guide*.

Pentaho Data Integration (PDI)

Consente di richiamare i processi e le trasformazioni Pentaho Data Integration (PDI). Questa funzionalità consente di eseguire operazioni ETL (Extract, Transform, and Load) complesse durante l'importazione di dati. Per utilizzare il connettore PDI, impostare la proprietà *pdi.home* sul percorso di PDI del proprio sistema.

Batch client di CA RCM (SBT)

Esegue l'elaborazione batch. Potrebbe essere necessario specificare parametri dinamici per i nomi dei file che vengono definiti nei file SBT.

Nota: l'esecuzione del connettore Batch client di CA RCM (SBT) dal portale non è supportata su AIX e Linux.

I seguenti connettori di *esportazione* sono disponibili nel portale CA RCM:

File eseguibile personalizzato

Consente di scrivere uno script o un file eseguibile in qualsiasi linguaggio (Perl, C++, C#, Java, ecc.) per l'esportazione dei dati in CA RCM.

Il file eseguibile deve creare un file DIFF (a pagina 201) nel formato di file DIFF di CA RCM. CA RCM legge il file DIFF ed applica le modifiche.

Configurazione database

Consente di esportare informazioni da una configurazione modello di CA RCM ad un'altra configurazione nel database.

Identity Manager

Il connettore per Identity Manager consente di integrare CA RCM con Identity Manager sincronizzando automaticamente i privilegi basati sui ruoli tra i due sistemi. Utilizzare il connettore per esportare i dati aggiornati da CA RCM a Identity Manager.

File DIFF

Se si esegue il confronto tra due configurazioni in CA RCM, viene generato un file di differenze (DIFF). Il file DIFF individua le modifiche presenti in una configurazione, e costituisce la base di tutti i connettori eseguibili personalizzati (a pagina 199).

Ciascuna riga del file DIFF corrisponde a una differenza. La tabella riportata di seguito contiene alcuni esempi di righe visualizzate in un file di DIFF di CA RCM e una breve descrizione del significato di ciascuna riga:

Riga del file DIFF	**Spiegazione**
DIFF,ORIGCFG,SQL://sa@marro31w7.eurekify_sdb/ConfigWithRoles.cfg	Prima riga del file DIFF che definisce la configurazione originale utilizzata per la creazione del file DIFF.
DIFF,UPDCFG,SQL://sa@marro31w7.eurekify_sdb/ConfigWithRoles2.cfg	Seconda riga del file DIFF che definisce la configurazione aggiornata utilizzata per la creazione del file DIFF.
DIFF,REMOVEDROLE,"RBR"	Se il secondo campo della riga è REMOVEDROLE significa che un ruolo è stato eliminato dalla configurazione. Il terzo campo corrisponde al nome del ruolo rimosso.
DIFF,REMOVEDROLERES,"RBR","e-mail","outlook","WinNT"	Se il secondo campo della riga è REMOVEDROLERES significa che una risorsa è stata eliminata da un ruolo. Il terzo campo corrisponde al nome del ruolo e i campi successivi corrispondono ai nomi della risorsa.
DIFF,REMOVEDROLEUSER,"RBR","54672910"	Se il secondo campo della riga è REMOVEDROLEUSER significa che un utente è stato eliminato da un ruolo. Il terzo campo corrisponde al nome del ruolo e il quarto campo al nome dell'utente.
DIFF,NEWROLE,"NewRole",DESCRIPTION:"New Role Description",ORG:"IT",ORG2:"IT2",ORG3:"Coorporate",OWNER:"67762440",TYPE:"Org Role",REVIEWER:"",FILTER:"Organization=IT;",CREATE DATE:"Thu Dec 02 11:12:09 2010",APPROVAL DATE:"Thu Dec 02 11:11:29 2010",EXPIRATION DATE:"None"	Se il secondo campo della riga è NEWROLE significa che un ruolo è stato aggiunto alla configurazione. I campi successivi corrispondono agli attributi del nuovo ruolo.

Riga del file DIFF	Spiegazione
DIFF,NEWROLEUSER,"NewRole","67283470"	Se il secondo campo della riga è NEWROLEUSER significa che un utente è stato aggiunto a un ruolo. Il terzo campo corrisponde al nome del ruolo e il quarto campo al nome dell'utente.
DIFF,NEWROLERES,"NewRole","UG5AVEMGR","NT5AVE","WinNT"	Se il secondo campo della riga è NEWROLERES significa che una risorsa è stata aggiunta a un ruolo. Il terzo campo corrisponde al nome del ruolo e i campi successivi corrispondono ai nomi della risorsa.
DIFF,NEWROLEROLE,"NewRole","ADMPUR"	Se il secondo campo della riga è NEWROLEROLE significa che una ruolo secondario è stato aggiunto a un ruolo. Il terzo campo corrisponde al nome del ruolo padre e il quarto campo al nome del ruolo figlio.
DIFF,COMMONROLEDIFFFIELD,"ADMNMGR",DESCRIPTION,"Sage Role","A modified description"	Se il secondo campo della riga è COMMONROLEDIFFFIELD significa che un ruolo è stato aggiornato. I campi successivi corrispondono agli attributi aggiornati.
DIFF,COMMONUSERNEWRES,"84774660","Domain Users","NTSTAM","WinNT"	Se il secondo campo della riga è COMMONUSERNEWRES significa che una risorsa è stata aggiunta a un utente. Il terzo campo corrisponde al nome dell'utente e i campi successivi corrispondono ai nomi della risorsa.
DIFF,COMMONUSERREMOVEDRES,"99883110","\\Documents\\Employees","NT5AVE","WinNT"	Se il secondo campo della riga è COMMONUSERREMOVEDRES significa che una risorsa è stata eliminata da un utente. Il terzo campo corrisponde al nome dell'utente e i campi successivi corrispondono ai nomi della risorsa.

Modalità di definizione di connettori nel portale CA RCM

Definire connettori di importazione ed esportazione nel portale CA RCM utilizzando la schermata Impostazioni connettore. La schermata Impostazioni connettore fornisce le seguenti tabelle di connettore:

- Importazioni
- Esportazioni

Ciascuna tabella presenta un elenco di connettori disponibili e le opzioni Modifica, Elimina o Esegui o Pianifica connettore. Il pulsante Aggiungi Nuovo, posizionato nella parte superiore di ciascuna tabella, consente di configurare un nuovo connettore di importazione o di esportazione.

Definizione di un connettore di importazione

I connettori di importazione di CA RCM consentono di importare i dati dai sistemi endpoint.

Nota: per ulteriori informazioni, consultare la *DNA Data Management User Guide.*

Per definire un connettore di importazione

1. Accedere al portale CA RCM come amministratore.
2. Selezionare Amministrazione e fare clic su Impostazioni.

   Viene visualizzato l'elenco delle opzioni disponibili.

3. Fare clic su Impostazioni connettore.

   Viene visualizzata la schermata Impostazioni connettore.

4. Sopra la tabella Importazioni, fare clic su Aggiungi nuovo.

   Viene visualizzata la schermata Aggiungi Nuova importazione.

5. Fornire le seguenti informazioni per il connettore nella sezione Informazioni flusso di lavoro:

   Nome client di importazione

   Definisce il nome del connettore di importazione.

   Descrizione

   Definisce la descrizione del connettore di importazione, (utilizzo, intervallo, ecc.).

Universo

Specifica l'universo associato al connettore di importazione. I dati ottenuti dal connettore vengono importati nei file di configurazione principale dell'universo. Se si tratta di un'importazione iniziale e non vi sono file di configurazione preesistenti, il processo di importazione creerà i file di configurazione.

Nota: prima di poter eseguire un processo del connettore, è necessario specificare un campo di accesso per l'universo e verificare che il connettore esegua il mapping dei dati endpoint su questo campo (a pagina 210).

Integrazione del database utenti (Facoltativo)

Definisce un file del database utenti esistente (.udb) utilizzato da CA RCM per integrare i record relativi ai nuovi utenti durante il polling dei dati. I dati vengono importati da un endpoint specifico; tuttavia, è possibile integrare i dati originali aggiungendo informazioni addizionali provenienti da un'altra fonte. Ad esempio, è possibile scaricare informazioni relative all'utente da un endpoint per la protezione, ed integrare i dati in un momento successivo accedendo ad ulteriori dati dal database delle risorse umane. Tali dati possono comprendere gli indirizzi degli utenti non disponibili dalla fonte primaria di informazioni.

Nota: immettere il nome file, ma non immettere il suffisso.udb. Ad esempio, immettere **enrich** per fare riferimento al file enrich.udb.

Modello di ticket

Specifica il formato di ticket utilizzato per tenere traccia del processo nella Inbox. Selezionare FlowTicketforImport_V0.8.

Nome del processo del flusso di lavoro

Specifica il processo di business Workpoint utilizzato da CA RCM per implementare il processo del connettore. Selezionare Importazione configurazione.

Durata massima

Definisce un tempo stimato per l'elaborazione del processo. Se il processo continua oltre il limite di tempo, CA RCM elenca tale processo come scaduto nell'Inbox, ma continua ad elaborarlo.

Priorità

Specifica l'importanza del processo relativo ad altre attività dell'Inbox.

Gravità

Specifica la gravità degli errori generati durante l'elaborazione dei processi relativi ad altre attività dell'Inbox.

6. Selezionare il tipo di connettore nella sezione Informazioni connettore e specificare i valori per le proprietà visualizzate. Il testo visualizzato sullo schermo fornisce ulteriori informazioni accanto a ciascuna proprietà.

7. Fare clic su Salva.

   Il connettore di importazione viene definito e visualizzato nella tabella Importazioni.

Integrazione del database utenti

Durante l'importazione dei dati, CA RCM può aggiungere informazioni nei campi vuoti dei record relativi ai nuovi utenti. Ad esempio, i dati relativi alle risorse umane o altre informazioni sull'organizzazione vengono utilizzati per integrare i record relativi ai nuovi utenti.

I valori di integrazione provengono da un database utenti esistente. Per implementare l'integrazione dei dati, è necessario selezionare il database quando si definisce il processo del connettore. I dati presenti nel database di integrazione sovrascrivono qualsiasi valore campo importato.

Questa funzionalità è controllata dalle seguenti proprietà di sistema CA RCM.

hr.enrichment.clear_empty

Specifica il modo in cui i campi vuoti influenzano i dati importati nel database di integrazione.

True

Non riporta valori durante l'importazione quando il campo corrispondente è vuoto nel database di integrazione.

False

Scrive i valori importati nella configurazione di destinazione di CA RCM quando il campo corrispondente nel database di integrazione è vuoto.

hr.enrichment.clear_missing

Specifica il modo in cui i campi vuoti influenzano i dati importati nel database di integrazione.

True

Non riporta valori durante l'importazione dei dati quando il campo corrispondente è vuoto nel database di integrazione.

False

Scrive i valori importati nella configurazione di destinazione di CA RCM quando il campo corrispondente nel database di integrazione è vuoto.

Sincronizzazione RACI automatica

Il server CA RCM utilizza configurazioni secondarie RACI (a pagina 264) per controllare l'accesso dell'utente finale alle funzioni del portale CA RCM. Quando si esegue l'importazione in una configurazione dei record relativi ad un nuovo utente, è possibile registrare automaticamente i nuovi utenti nella gerarchia RACI della configurazione.

Se un utente importato non possiede un nome di accesso (il campo ID utente è vuoto), non possono accedere al portale CA RCM. Il processo automatico di sincronizzazione RACI contrassegna tali utenti ed invia una notifica all'amministratore del portale.

Definizione di un connettore di esportazione

I connettori di esportazione di CA RCM consentono di esportare i dati ai sistemi endpoint.

Nota: per ulteriori informazioni, consultare la *DNA Data Management User Guide.*

Per definire un connettore di esportazione

1. Accedere al portale CA RCM come amministratore.
2. Selezionare Amministrazione e fare clic su Impostazioni.

   Viene visualizzato l'elenco delle opzioni disponibili.

3. Fare clic su Impostazioni connettore.

   Viene visualizzata la schermata Impostazioni connettore.

4. Sopra la tabella Esportazioni, fare clic su Aggiungi nuovo.

   Viene visualizzata la schermata Aggiungi Nuova esportazione.

5. Fornire le seguenti informazioni per il connettore:

   Esportare il nome client

   Definisce il nome del connettore di esportazione.

   Descrizione

   Definisce la descrizione del connettore di esportazione, (utilizzo, intervallo, ecc.).

   Universo

   Specifica l'universo da associare al connettore.

   Nota: prima di poter eseguire un processo del connettore, è necessario specificare un campo di accesso per l'universo e verificare che il connettore esegua il mapping dei dati endpoint su questo campo.

   Modello di ticket

   Specifica il formato di ticket utilizzato per tenere traccia del processo nella Inbox. Selezionare FlowTicketforExport_V0.4.

   Nome del processo del flusso di lavoro

   Specifica il processo di business Workpoint utilizzato da CA RCM per implementare il processo del connettore. Selezionare una delle opzioni seguenti:

   - Esporta delta delle configurazioni principale e modello con correzione della configurazione modello - Crea una scheda di audit contenente tutti i nuovi ruoli da creare per la correzione del modello. Utilizzare solo con il connettore Identity Manager.
   - Esporta delta delle configurazioni principale e modello
   - Esporta delta delle configurazioni principale e modello con correzione della configurazione modello - Se vengono rilevati errori nel modello, consente di creare un ticket di errore con collegamenti alla scheda di audit. Utilizzare solo con il connettore Identity Manager.

   Durata massima

   Definisce un tempo stimato per l'elaborazione del processo. Se il processo continua oltre il limite di tempo, CA RCM elenca tale processo come scaduto nell'Inbox, ma continua ad elaborarlo.

Priorità

Specifica l'importanza del processo relativo ad altre attività dell'Inbox.

Gravità

Specifica la gravità degli errori generati durante l'elaborazione dei processi relativi ad altre attività dell'Inbox.

6. Selezionare il tipo di connettore e fornire i valori per tutte le proprietà visualizzate in Informazioni connettore. Il testo visualizzato sullo schermo fornisce ulteriori informazioni accanto a ciascuna proprietà.
7. Fare clic su Salva.

   Il connettore di esportazione è stato definito e viene visualizzato nella tabella Esportazioni.

Esportazione della correzione automatica in Identity Manager

Il processo di esportazione in Identity Manager è stato migliorato per la correzione automatica di eventuali errori nella configurazione modello. Quando si crea un connettore Identity Manager, è possibile selezionare uno dei seguenti nuovi processi del flusso di lavoro:

- Esporta delta delle configurazioni principale e modello con correzione automatica della configurazione modello - Crea una scheda di audit contenente tutti i nuovi ruoli da creare per la correzione del modello.
- Esporta delta delle configurazioni principale e modello con correzione della configurazione modello - Se sono stati rilevati errori nel modello, crea un ticket di errore con collegamenti alla scheda di audit.

Se si seleziona uno dei processi del flusso di lavoro precedenti, la seguente logica viene applicata ai dati CA RCM prima di eseguirne l'esportazione in Identity Manager:

- Quando si connette una risorsa ad un ruolo di provisioning, la risorsa viene collegata al modello account appartenente allo stesso ruolo di provisioning sull'endpoint in cui risiede il modello di account. Se tale modello di account non esiste, verrà creato da CA RCM.
- Quando si connette un modello di account padre ad un ruolo di provisioning figlio, la direzione del collegamento viene invertita.

- Durante la creazione di un ruolo CA RCM, il tipo è impostato come segue:
  - Se il tipo di ruolo è Ruolo o Ruolo di provisioning, verrà esportato come ruolo di provisioning.

    Il tipo di ruolo è impostato sul valore predefinito del connettore.

    Come precedentemente descritto, se le risorse sono direttamente collegate al ruolo, tali risorse vengono spostate nei modelli di account collegati.
  - Se il tipo di ruolo corrisponde a Criterio, Criterio di provisioning o Modello di account, verrà esportato come modello di account.

    Il tipo di ruolo è impostato sul valore predefinito del connettore.

    Se il ruolo non inizia con un tipo di endpoint valido, verrà generato un messaggio contenente i dettagli relativi all'errore di creazione.

    Se il ruolo contiene utenti direttamente collegati, verrà generato un messaggio contenente i dettagli relativi all'errore di aggiunta.

    Se il ruolo contiene risorse il cui tipo di endpoint non è pertinente, verrà generato un messaggio contenente i dettagli relativi all'errore di aggiunta.
  - Se un ruolo non dispone di alcun tipo, viene esportato come un ruolo di provisioning. Tutti i dettagli per l'esportazione sono stati precedentemente descritti.

Esecuzione o pianificazione di un processo del connettore

È possibile eseguire processi del connettore predefiniti per lo scambio di dati con sistemi esterni.

Per eseguire o pianificare un processo del connettore

1. Dichiarare un campo di accesso per l'universo (a pagina 210) e verificare che il connettore esegua il mapping dei dati endpoint su questo campo.
2. Dal portale CA RCM, andare ad Amministrazione, Impostazioni e fare clic su Impostazioni connettore.

   Viene visualizzata la schermata Impostazioni connettore.

3. Eseguire *una* delle seguenti operazioni:
   - Fare clic su Esegui accanto al processo del connettore che si desidera eseguire. Il processo del connettore ha inizio immediatamente.
   - Per pianificare l'esecuzione di un processo del connettore, attenersi alla procedura riportata di seguito:
     a. Fare clic su Pianifica.

        Viene visualizzata la finestra di dialogo Attività pianificata nuovo connettore.

     b. Completare i seguenti campi:

     - Prima esecuzione - Specifica la data e l'ora di prima esecuzione del processo.
     - Numero di ripetizioni aggiuntive - Il numero di volte che si desidera eseguire il processo. Immettere il valore -1 per definire una serie infinita.
     - Intervallo di ripetizione - Definisce l'intervallo di tempo che intercorre tra le esecuzioni in serie.

     a. Fare clic su OK

        La pianificazione viene salvata e il processo del connettore viene eseguito all'ora pianificata.

Verifica del mapping del campo Accesso

Quando CA RCM crea record relativi a nuovi utenti basati su dati endpoint, crea automaticamente gli account per gli utenti nel portale CA RCM. Per supportare questa operazione, il processo del connettore deve eseguire il mapping di un valore valido sul campo di accesso dell'universo di destinazione.

Per verificare il mapping del campo Accesso

1. assicurarsi che l'universo di destinazione abbia un campo di accesso definito, come indicato di seguito:
   a. Dal portale CA RCM, andare ad Amministrazione, Impostazioni e fare clic su Impostazioni universo.

      Viene visualizzata la schermata Impostazioni universo.

   b. Individuare l'universo specificato per il processo del connettore e fare clic su Modifica.

      Viene visualizzata la schermata Modifica.

c. Verificare che il campo Accesso alla configurazione faccia riferimento ad un campo esistente nell'universo. Se il campo Accesso alla configurazione è vuoto, definirlo selezionando un campo.

d. Annotare il nome del campo Accesso alla configurazione.

2. Per verificare che il connettore esegua il mapping dei dati sul campo Accesso, attenersi alla seguente procedura:

   a. Aprire il file XML di mapping specificato per il processo del connettore.

   b. Individuare la riga che esegue il mapping del campo Accesso. La riga contiene il seguente termine:

   ```
   host='Login'
   ```

   c. Verificare che il mapping dei dati endpoint venga eseguito su questo campo nel termine **guest**. Se il mapping è vuoto, definirlo specificando un campo dati endpoint.

Importazione ed esportazione di ticket

Quando si produce un errore nell'operazione di importazione o esportazione, il portale CA RCM genera un ticket di errore.

Tale ticket presenta le seguenti funzionalità:

Chiudi

Chiude il ticket.

Salva

Salva tutte le modifiche apportate al ticket.

Delega amministratore secondario

Trasferisce il ticket ad un supervisore.

Delega supervisore

Trasferisce il ticket ad un supervisore.

Riconosci

Disabilitato fino al completamento del processo. Fare clic sul pulsante per completare ed archiviare il ticket.

Gestisci

Permette ad un unico utente di gestire il ticket di errore anche se questo è stato ricevuto da vari utenti. Quando un utente seleziona il pulsante, i pulsanti funzionali per questo ticket verranno disabilitati nel ticket degli altri utenti.

Termina processo

Termina manualmente il processo attualmente in esecuzione.

(Solo per le esportazioni CA Identity Manager) Correggi (a pagina 208)

Corregge il processo e procede con l'esportazione.

Esegui pulitura

Elimina i file temporanei prima di terminare il processo.

Ulteriori informazioni:

Modulo proprietà ticket (a pagina 193)

Modalità di definizione ed esecuzione di processi di importazione multipla

È possibile utilizzare la funzionalità di importazione multipla per raggruppare vari processi di importazione per l'aggiornamento di un singolo universo. Ne risulterà, quindi, un processo singolo per l'importazione dei dati da varie fonti in un unico file di configurazione.

I due passaggi riportati di seguito consentono di implementare un processo di importazione multipla:

1. Definizione di un processo di importazione multipla (a pagina 213) e di ciascun connettore del portale CA RCM.
2. Esecuzione o pianificazione (a pagina 209) del processo di importazione multipla mediante gli strumenti di pianificazione processo del portale CA RCM.

Quando il processo di importazione multipla unisce i dati da varie fonti, riconcilia il mapping dei dati delle varie fonti. Il file di configurazione risultante potrebbe non corrispondere allo schema dati delle configurazioni esistenti nell'universo. Si noti quanto segue:

- Se si utilizza un processo di importazione multipla per compilare un nuovo universo vuoto (a pagina 215), la configurazione unificata definisce lo schema dati predefinito dell'universo. L'esempio rappresenta l'utilizzo più tipico del processo di importazione multipla.
- Se si utilizza un processo di importazione multipla per importare dati in un universo esistente, verificare che tutte le fonti di dati posseggano mapping di dati corrispondenti tra loro e con l'universo.

Definire un processo di importazione multipla

Il portale CA RCM consente di definire un processo di importazione multipla. Eseguire questo processo per effettuare un'importazione di dati automatica da varie fonti.

Si noti quanto segue:

- Se si utilizzano più file di configurazione come origini dei dati, lo schema dei file deve corrispondere a quello dell'universo di destinazione. Ad esempio, tutti i file devono utilizzare lo stesso campo per ID personale, posta elettronica ecc.
- L'importazione multipla non consente di stabilire una corrispondenza tra informazioni relative all'utente importate da diverse origini dei dati. Per identificare possibili corrispondenze, sovrapposizioni e duplicati tra più origini di dati, consultare la sezione UUID della *Data Management User Guide*.

Per definire un processo di importazione multipla:

1. Accedere al portale CA RCM come amministratore.
2. Selezionare Amministrazione, Impostazioni e fare clic su Importazione multipla.

   Verrà visualizzata la schermata principale Importazione multipla.
3. Fare clic su Aggiungi nuovo.

   Verrà visualizzata la schermata di modifica relativa alle importazioni multiple.
4. Immettere i valori per i campi Nome e Descrizione del processo di importazione multipla.

5. Specificare l'universo da aggiornare dall'elenco a discesa Universo.
6. Aggiungere un'attività di importazione al processo di importazione multipla attenendosi alla procedura riportata di seguito:
   a. Selezionare il tipo di processo di importazione desiderato dal menu a discesa Seleziona implementazione importazione connettore.
   b. Fare clic su Configura e Aggiungi per unire.

      Verrà visualizzata una schermata di configurazione che elencherà i campi disponibili per il tipo di importazione selezionato.
   c. Specificare i valori per le proprietà del connettore visualizzate.
   d. Fare clic su Completato.

      La nuova attività di importazione verrà visualizzata nella tabella.
7. Ripetere la fase 6 per definire tutte le attività di importazione desiderate.
8. (Facoltativo) Fare clic su Elimina nella riga corrispondente all'attività di importazione che si desidera rimuovere.
9. Impostare il livello di completamento per il processo attenendosi alla seguente procedura:
   a. Fare clic sul collegamento Gestione gruppi nella parte superiore destra della schermata.

      Viene visualizzata la finestra Gestione gruppi.
   b. Fare clic su Modifica per modificare il gruppo predefinito.

      Viene visualizzata la finestra relativa ai gruppi.

c. Modificare il campo Livello di completamento.

Nota: il campo definisce la percentuale di attività di importazione che dovranno essere completate correttamente per poter ritenere che l'importazione multipla è avvenuta con successo. Ad esempio, se un processo di importazione multipla contiene 20 attività e il relativo livello di completamento è impostato su 75, il processo verrà considerato come avvenuto con successo se 15 di queste attività vengono completate correttamente (15/20=75%). **Impostazione predefinita:** 100

d. Fare clic su Salva due volte.

Il livello di completamento viene impostato per il processo, e vengono visualizzate le schermate Importazione multipla.

10. Nella schermata di modifica relativa alle importazioni multiple, fare clic su Salva.

Verrà visualizzata la schermata principale Importazioni multiple. Il nuovo processo di importazione multipla viene elencato nella tabella corrispondente.

Uso di un'importazione multipla per la compilazione di un universo vuoto

Un processo di importazione multipla consente di creare un nuovo universo con i dati CA RCM. È possibile definire ed eseguire un processo singolo in grado di rendere automatici i seguenti processi:

- Importazione di dati da vari nodi di provisioning o da altre fonti
- Riconciliazione dei mapping di campo fra origini di dati
- Unione dei dati da vari connettori di importazione
- Creazione di una configurazione con uno schema dati ad hoc
- Compilazione dell'universo con i dati importati

Il processo di importazione multipla necessita di una configurazione principale/modello nell'universo di destinazione. Quando si esegue un processo di importazione multipla basato su un universo vuoto, è necessario utilizzare ticket di processo presente nella Inbox per creare i file della configurazione principale/modello.

Per usare un'importazione multipla per la compilazione di un universo vuoto

1. Definire un nuovo universo sul portale CA RCM. Specificare nomi dummy per le configurazioni principali/modello. Non utilizzare nomi di configurazioni già esistenti.
2. Definire un processo di importazione multipla (a pagina 213). Selezionare l'universo definito nel passaggio 1.
3. Eseguire il processo (a pagina 209).
4. Fare clic su Inbox del menu principale del portale CA RCM.

   Viene visualizzata la Inbox, contenente un ticket di importazione multipla ed un ticket di errore di gestione per il processo di importazione multipla.
5. Fare doppio clic sul ticket.

   Si aprirà una finestra di dialogo del Modulo proprietà ticket.
6. Aprire la sezione Ulteriori informazioni del modulo. Viene visualizzato il seguente messaggio:

   `Risultati per verificare che il database contenga la configurazione principale e la configurazione modello come definito nell'universo [`*`universe_name`*`]: La configurazione principale [`*`master_name`*`] non esiste all'interno del database. La configurazione modello [`*`model_name`*`] non esiste all'interno del database.`

   Nota: *universe_name, master_name,* e *model_name* sono i nomi specificati al momento della definizione del nuovo universo.
7. Fare clic su Gestisci.

   Verrà visualizzato il pulsante Crea universo.
8. Fare clic su Crea universo.

   L'errore verrà, quindi, risolto.
9. Tornare alla Inbox e fare clic su Aggiorna.

   La coda conterrà un nuovo ticket di errore di gestione.
10. Fare doppio clic sul ticket.

    Si aprirà una finestra di dialogo del Modulo proprietà ticket.

11. Aprire la sezione Ulteriori informazioni del modulo. Viene visualizzato il seguente messaggio:

    `Impossibile confrontare la configurazione principale dell'universo con la configurazione autorizzazioni. Non è stato eseguito il mapping del campo "ID di accesso" nell'universo [`*`universe_name`*`]. Andare ad Amministrazione > Impostazioni > Impostazioni universo ed eseguire il mapping del campo "ID di accesso".`

12. Fare clic su Gestisci.

    Verrà visualizzato il pulsante Skip Synchronization (Ignora sincronizzazione).

13. Fare clic sul pulsante.

    L'errore verrà, quindi, risolto. il processo di importazione multipla proseguirà.

    Nota: è possibile aprire il ticket di importazione multipla per controllare lo stato del processo.

Amministrazione del flusso di lavoro e della campagna

Definizione dei formati tabella per la schermata panoramica Attività personali

È possibile personalizzare il layout di tabella utilizzato per visualizzare i gruppi di azioni del flusso di lavoro nelle code Attività personali dei revisori.

Non è possibile rimuovere le *colonne obbligatorie* dalla tabella. Il testo rosso e l'icona di lucchetto chiuso contrassegnano le colonne obbligatorie nelle schermate di personalizzazione e nelle finestre di dialogo. Alcune colonne obbligatorie contengono valori hardcoded predefiniti in CA RCM. Gli amministratori possono definire colonne obbligatorie aggiuntive.

Attenersi alla procedura riportata di seguito per definire i layout di tabella predefiniti della schermata *panoramica* Attività personali.

Nota: utilizzare una procedura diversa per definire i layout di tabella predefiniti per le schermate dei *dettagli dell'azione*della coda Attività personali.

Per definire i formati tabella per la schermata panoramica Attività personali

1. Nel portale di CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni flusso di lavoro, quindi Impostazioni di visualizzazione Inbox del flusso di lavoro.

   La schermata Impostazioni di visualizzazione Inbox del flusso di lavoro contiene quattro intestazioni di tabella. Le intestazioni Attività generali, Attività utente, Attività del ruolo e Attività risorsa mostrano i layout di tabella utilizzati per la visualizzazione dei gruppi di azioni nella schermata panoramica Attività personali.

2. Personalizzare il layout di tabella come segue:

   a. Fare clic su Personalizza sull'intestazione della tabella che si desidera modificare.

      Viene visualizzata la finestra di dialogo Personalizza.

   b. Utilizzare i tasti di direzione per aggiungere o rimuovere colonne e per ordinare le colonne stesse.

c. Una volta completata la personalizzazione delle colonne, fare clic su OK.

d. Fare clic sull'icona del lucchetto accanto al nome della colonna per rendere la colonna obbligatoria. Una colonna obbligatoria può essere spostata ma non può essere rimossa.

   NotaLe colonne obbligatorie vengono visualizzate in rosso.

3. Fare clic su Applica le modifiche.

   CA RCM visualizza i gruppi di azioni utente nei formati tabella specificati.

Opzioni azioni del flusso di lavoro predefinite

È possibile controllare gli strumenti disponibili per gli utenti di business durante la gestione delle azioni presenti nella coda Attività personali o dei flussi di lavoro di business nella coda Richieste personali di ciascun utente. Le proprietà di sistema riportate di seguito abilitano i controlli facoltativi di queste schermate.

Nota: queste proprietà sono valide anche per le schermate Amministrazione del flusso di lavoro utilizzate dagli amministratori di CA RCM.

La seguente proprietà di sistema controlla la gestione in gruppo delle azioni nelle schermate dei dettagli:

businessflows.reviewers.default.allowSelectAll

Determina se i revisori possono gestire tutte le azioni in una tabella, come un gruppo unico. Quando questa proprietà Booleana è impostata su True, le tabelle dei dettagli dell'azione visualizzano delle caselle di controllo nelle intestazioni delle colonne Approva, Rifiuta e Riassegna. I revisori possono selezionare tali caselle di controllo per applicare una decisione a tutti i collegamenti nella tabella. Questa proprietà determina anche il comportamento predefinito delle campagne: se impostata su True, viene selezionata per impostazione predefinita l'opzione Consenti ai manager di selezionare un'intera colonna, nella schermata Revisori della procedura guidata di aggiunta di una campagna.

Le seguenti proprietà di sistema consentono agli utenti di gestire gruppi di azioni nella schermata panoramica Attività personali.

businessflows.inbox.approveRejectAll.enabled

Determina se i revisori possono approvare o rifiutare gruppi di azioni nella schermata panoramica Attività personali. Quando questa proprietà Booleana è true, la schermata panoramica Attività personali visualizza le colonne Assegna e Rifiuta. Gli utenti possono approvare o rifiutare i gruppi di azioni elencati nella schermata. Inoltre, gli utenti possono selezionare le caselle di controllo presenti nelle intestazioni delle colonne Approva e Rifiuta per applicare una decisione a tutto il contenuto di una tabella.

businessflows.inbox.reassignAll.enabled

Determina se i revisori possono riassegnare gruppi di azioni nella schermata panoramica Attività personali. Quando questa proprietà Booleana è true, la schermata panoramica Attività personali visualizza la colonna Riassegna. Gli utenti possono riassegnare i gruppi di azioni elencati nella schermata. Inoltre, gli utenti possono selezionare le caselle di controllo presenti nell'intestazione della colonna Riassegna per riassegnare tutto il contenuto di una tabella.

Ulteriori informazioni:

Abilitazione della revisione in gruppo delle azioni (a pagina 79)
Riassegnazione di collegamenti ad un altro revisore (a pagina 52)

Personalizzazione di invio di messaggi di posta elettronica

Per impostazione predefinita, il server CA RCM invia messaggi di posta elettronica in varie fasi delle campagne di certificazione e per le richieste self-service. Questi messaggi di posta elettronica utilizzano un set di modelli archiviati nel server.

È possibile personalizzare questo comportamento in diversi modi:

- Creare modelli personalizzati con spiegazioni aggiuntive o commenti specifici dell'organizzazione.
- Disattivare per impostazione predefinita l'invio dei messaggi di posta elettronica per determinati eventi.

Durante la creazione di una campagna di certificazione, è possibile abilitare o disabilitare l'invio di messaggi di posta elettronica per ciascun evento della campagna, e specificare il modello da utilizzare per ciascun tipo di messaggio di posta elettronica.

Creazione di un modello di messaggio di posta elettronica personalizzato

È possibile personalizzare i modelli per includere spiegazioni aggiuntive o commenti specifici per l'organizzazione o per situazioni determinate. Ad esempio, è possibile creare un set di modelli di messaggio di posta elettronica per la certificazione dei privilegi utente da parte di manager diretti e un altro set di modelli per la ricertificazione da parte di manager di livello superiore. Selezionare i modelli da utilizzare al momento della creazione della campagna.

I modelli possono includere campi di parametro per immettere dati personalizzati nel messaggio di posta elettronica. La modalità di funzionamento di questi campi è simile alla funzionalità di stampa unione.

L'*aggregazione di posta elettronica* raggruppa le richieste di messaggio di posta elettronica dello stesso tipo e indirizzate allo stesso utente. Ad esempio, in una campagna di auto-attestazione, un manager certifica i privilegi di tutti i dipendenti. La campagna genera numerosi messaggi di posta elettronica di revisione indirizzati al manager, uno per ciascun dipendente. CA RCM aggrega tali richieste di posta elettronica ed invia un unico messaggio al manager.

Durante la creazione di un modello di messaggio di posta elettronica, includere la funzionalità di aggregazione. Lo stesso modello viene utilizzato per una o più azioni.

Si consiglia di basare il primo modello personalizzato per un evento di invio automatico di messaggio di posta elettronica sul modello CA RCM predefinito (a pagina 225), definito per tale evento.

Per creare un modello di messaggio di posta elettronica personalizzato

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, Posta elettronica, quindi Modelli.

   Viene visualizzata la schermata Modelli di messaggio di posta elettronica.

2. (Consigliato) Per utilizzare come base del nuovo modello per l'evento di invio automatico del messaggio di posta elettronica un modello esistente, attenersi alla seguente procedura:

   a. Fare clic su Carica.

      Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuovo modello.

   b. Selezionare un modello esistente dall'elenco a discesa Seleziona e fare clic su OK.

      Il modello esistente viene visualizzato in una schermata di modifica. Il pulsante Salva viene visualizzato in grigio.

   c. Fare clic su Salva con nome e rinominare il modello.

3. Per utilizzare un modello vuoto:

   a. Fare clic su Nuovo.

      Viene visualizzata la finestra di dialogo Nuovo modello.

   b. Selezionare l'evento di attivazione utilizzato dal modello dall'elenco a discesa Evento di posta elettronica.

   c. Specificare un nome per il modello.

   d. Fare clic su OK.

      Viene visualizzata la schermata di modifica del modello.

4. Modificare il testo del modello.

5. (Facoltativo) Per aggiungere un campo di parametro:

   a. Nelle sezioni Oggetto o Corpo del modello, posizionare il cursore sull'area dove si desidera inserire il campo.

   b. Individuare il parametro nell'elenco Parametri, nella parte inferiore della finestra di modifica del modello.

   c. Fare clic su Aggiungi all'oggetto o Aggiungi al corpo del messaggio accanto al campo.

   Il parametro viene inserito nel modello. Quando il messaggio di posta elettronica viene inviato, il parametro viene sostituito con i dati effettivi.

6. (Facoltativo) Immettere il codice HTML nel testo del modello. (a pagina 223)

7. Fare clic su Salva per salvare il modello.

Elementi HTML nei modelli di messaggio di posta elettronica

È possibile inserire elementi HTML nei modelli di messaggio di posta elettronica per aggiungere collegamenti ipertestuali o formattare il testo. Poiché CA RCM converte il modello in un messaggio di posta elettronica con formattazione dell'HTML, è necessario racchiudere gli elementi html in tag <html>. CA RCM inserisce il gli elementi contenuti nei tag <html> direttamente nel corpo del messaggio di posta elettronica.

I modelli di messaggio di posta elettronica non supportano fogli di stile né il codice JavaScript.

Nota: se si utilizza il client di posta elettronica Lotus Notes, potrebbero verificarsi problemi con il tag
 nei modelli HTML, in quanto CA RCM aggiunge, per impostazione predefinita, un carattere escape (/) al tag
, nel seguente modo:
. Per evitare questo tipo di problema, aggiungere la seguente proprietà di sistema in Amministrazione, Impostazioni, Impostazioni proprietà:

html.linebreak

Impostare il valore della proprietà su
.

Una volta impostata questa proprietà, è possibile modificare
 in
.

Esempio: immissione di un collegamento ipertestuale

L'inserimento del seguente codice in un modello, crea collegamenti ipertestuali alle pagine di informazioni sul sito Web dell'azienda CompanyWeb:

```
Ulteriori informazioni:
<html>
<a href="http://CompanyWeb.com/Certfication.html">In cosa consiste una campagna
di certificazione?</a><br>
<a href="http://CompanyWeb.com/RBAC.html">In cosa consiste il controllo accessi
basato sui ruoli?</a>
</html>
```

Il codice genera i seguenti collegamenti ipertestuali nel messaggio di posta elettronica inviato agli utenti:

```
Ulteriori informazioni:
In cosa consiste una campagna di certificazione?
In cosa consiste il controllo accessi basato sui ruoli?
```

Abilitazione dei messaggi di posta elettronica e assegnazione di modelli

L'invio di messaggi di posta elettronica può essere attivato da numerosi eventi. È possibile disabilitare l'invio di messaggi di posta elettronica per qualsiasi evento, oppure assegnare un modello personalizzato ai messaggi di posta elettronica attivati dall'evento.

Prima di assegnare un modello a un evento, è necessario creare il modello personalizzato (a pagina 221).

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per abilitare i messaggi di posta elettronica e assegnare un modello

1. Nel portale CA RCM, fare clic su Amministrazione, Impostazioni, Posta elettronica, quindi selezionare Eventi.

   La finestra Eventi di posta elettronica visualizza un elenco di eventi che attivano l'invio di messaggi di posta elettronica.

   Nota: questa schermata visualizza gli eventi e modelli esistenti nelle versioni precedenti di CA RCM. Gli eventi esistenti vengono elencati nella parte superiore della tabella, e dispongono di modelli di aggregazione separati. Non attivare questi eventi.

2. Selezionare gli eventi che si desidera utilizzare per l'invio dei messaggi di posta elettronica. Deselezionare gli eventi che non si desidera utilizzare.

3. (Facoltativo) Selezionare un modello alternativo per l'evento nell'elenco a discesa Modello dell'evento.

4. Fare clic su Salva per salvare le impostazioni.

   Gli eventi selezionati vengono abilitati e assegnati ai modelli.

Modelli di messaggio di posta elettronica predefiniti

CA RCM fornisce i seguenti modelli di messaggio di posta elettronica predefiniti:

Riassegna attività della campagna

Questo modello viene inviato all'utente che riceve un'attività di certificazione riassegnata.

Modelli predefiniti: CampaignReassignDefault, Agg.CampaignReassignDefault

Messaggio di posta elettronica di delega a supervisore

Questo modello viene inviato quando il titolare della campagna invia messaggi di posta elettronica di delega a supervisore.

Modelli predefiniti: ApproverDefault, Agg.ApproverDefault, ManagerDefault, Manager2-Default, Manager3-Default

Avvia campagna Utente

Questo modello viene inviato all'utente che crea una campagna di certificazione utente.

Modelli predefiniti: UserCampaignNotificationDefault, Agg.UserCampaignNotificationDefault

Avvia campagna Ruolo

Questo modello viene inviato all'utente che crea una campagna di certificazione ruolo.

Modelli predefiniti: RoleCampaignNotificationDefault, Agg.RoleCampaignNotificationDefault

Avvia campagna Risorsa

Questo modello viene inviato all'utente che crea una campagna di certificazione risorsa.

Modelli predefiniti: ResourceCampaignNotificationDefault, Agg.ResourceCampaignNotificationDefault

Impostazioni campagna completate correttamente

Questo modello viene inviato al titolare di una campagna quando la campagna viene creata correttamente.

Modello predefinito: CampaignSettingsCompletdSuccDefault

Impostazioni campagna non completate correttamente

Questo modello viene inviato al titolare di una campagna quando la campagna non viene creata correttamente.

Modello predefinito: CampaignSettingsCompletdUnsuDefault

Processo di importazione: alcuni utenti non possono effettuare l'accesso

Questo modello viene inviato quando un processo di importazione individua nuovi record utente che non dispongono di un valore nel campo di accesso dell'utente per l'universo di destinazione.

Modello predefinito: ImportUsersNoLoginWarningDefault

Nuova attività di certificazione campagna

Questo modello viene inviato quando una campagna genera attività di revisione di certificazione iniziali.

Modello predefinito: CertificationOpenCertifyUserActionDefault

Nuova attività di approvazione campagna

Questo modello viene inviato quando una campagna genera attività di revisione di approvazione della modifica di collegamenti esistenti.

Modello predefinito: CertificationOpenApproveUserActionDefault

Nuova attività di suggerimento campagna

Questo modello viene inviato quando una campagna genera attività di revisione di certificazione iniziale per i collegamenti suggeriti.

Modello predefinito: CertificationOpenSuggestUserActionDefault

Nuova attività di consulenza per la campagna

Questo modello viene inviato quando un revisore consulta altri revisori in una campagna.

Modello predefinito: CertificationOpenConsultUserActionDefault

Attività di certificazione campagna riassegnata

Questo modello viene inviato quando un revisore riassegna un'attività di revisione di certificazione iniziale in una campagna.

Modello predefinito: CertificationReassignCertifyUserActionDefault

Attività di approvazione della campagna riassegnata

Questo modello viene inviato quando un revisore riassegna attività di revisione di approvazione della modifica in una campagna.

Modello predefinito: CertificationReassignApproveUserActionDefault

Attività di suggerimento della campagna riassegnata

Questo modello viene inviato quando un revisore riassegna attività di revisione per la certificazione iniziale dei collegamenti suggeriti in una campagna.

Modello predefinito: CertificationReassignSuggestUserActionDefault

Attività di consultazione per la campagna riassegnata

Questo modello viene inviato quando un revisore riassegna attività di revisione per la consultazione in una campagna.

Modello predefinito: CertificationReasssignConsultUserActionDefault

Nuova attività di approvazione

Questo modello viene inviato quando CA RCM genera attività di approvazione delle modifiche apportate alla configurazione modello.

Modello predefinito: ApprovalOpenApproveUserActionDefault

Nuova attività di consulenza per l'approvazione

Questo modello viene inviato quando CA RCM genera attività di revisione di consultazione per le modifiche apportate alla configurazione modello.

Modello predefinito: ApprovalOpenConsultUserActionDefault

Attività di approvazione riassegnata

Questo modello viene inviato quando un revisore riassegna attività di approvazione delle modifiche della configurazione modello.

Modello predefinito: ApprovalReassignApproveUserActionDefault

Attività di consulenza per l'approvazione riassegnata

Questo modello viene inviato quando un revisore riassegna attività di consultazione per le modifiche della configurazione modello.

Modello predefinito: ApprovalReassignConsultUserActionDefault

Nuova attività di approvazione self-service

Questo modello viene inviato quando CA RCM genera attività di approvazione di richieste self-service.

Modello predefinito: SelfServiceOpenApproveUserActionDefault

Nuova attività di consulenza per l'approvazione self-service

Questo modello viene inviato quando CA RCM genera attività di revisione per l'approvazione di richieste self-service.

Modello predefinito: SelfServiceOpenConsultUserActionDefault

Attività di approvazione self-service riassegnata

Questo modello viene inviato quando un revisore riassegna attività di approvazione di richieste self-service.

Modello predefinito: SelfServiceReassignApproveUserActionDefault

Attività di consulenza per l'approvazione self-service riassegnata

Questo modello viene inviato quando CA RCM riassegna attività di revisione di consultazione per richieste self-service.

Modello predefinito: SelfServiceReassignConsultUserActionDefault

Errore durante l'invio del messaggio di posta elettronica

Questo modello viene inviato all'amministratore di CA RCM quando si verifica un errore durante l'invio di un messaggio di posta elettronica.

Modello predefinito: ErrorSendingEMail

email.event.title.noEvent

Questo modelle viene utilizzato per l'invio di messaggi di posta elettronica agli utenti che non dispongono dell'accesso al portale CA RCM.

Modello predefinito: BasicEmail

Proprietà di sistema per messaggi di posta elettronica

Utilizzare le proprietà di sistema riportate di seguito per configurare la connessione di CA RCM a un server SMTP e definire il comportamento dei messaggi di posta elettronica.

Nota: alcune delle seguenti proprietà vengono impostate automaticamente durante l'installazione di CA RCM.

mail.Server

Definisce l'URL del server SMTP.

mail.ServerPort

Definisce la porta utilizzata per la comunicazione con il server SMTP.

mail.user

Definisce l'account utente CA RCM sul server SMTP.

mail.password

Definisce la password dell'account CA RCM sul server SMTP.

mail.from

Definisce l'indirizzo di messaggio di posta elettronica di origine del server CA RCM. **Impostazione predefinita:** RCM@ca.com

mail.useSSL

Determina se la comunicazione con il server SMTP utilizza crittografia SSL.

mail.max.attempts

Definisce il numero di tentativi di invio di un messaggio di posta elettronica di CA RCM.

mail.sending interval

Definisce il tempo, in secondi, tra i tentativi di invio di un messaggio di posta elettronica da parte di CA RCM.

portalExternalLink.inboxUrl

Definisce il valore del parametro inboxLink nei modelli di messaggio di posta elettronica. Si tratta di un URL di destinazione generale sul server CA RCM utilizzato per la coda Attività personali di ciascun utente.

Proprietà di sistema per i flussi di lavoro di business

Gli amministratori utilizzano le applicazioni client di gestione dati (DM) e DNA di CA RCM per analizzare e modificare direttamente i file di dati di CA RCM. Quando gli amministratori apportano modifiche a un file di configurazione, è possibile inviare tali modifiche al server CA RCM. Il server avvia il flusso di lavoro appropriato per l'approvazione e l'implementazione delle modifiche.

Poiché tali flussi di lavoro non sono avviati da un utente di business, i titolari predefiniti vengono determinati dalle seguenti proprietà di sistema:

approvals.flowOwner

Definisce il titolare predefinito dei flussi di lavoro inoltrati dalle applicazioni client di CA RCM. Per impostazione predefinita, l'amministratore di sistema di CA RCM viene definito come il titolare di questi flussi di lavoro. Per implementare questa proprietà per un universo, creare una proprietà con il seguente nome:

`universe.property.`*`universe_name`*`.approvals.flowOwner`

Nota: nome_universo corrisponde al nome dell'universo di destinazione.

role.defaultOwner.enable

Determina se la proprietà di sistema approval.role.defaultOwner definisce il titolare predefinito per le nuove richieste di ruolo dalle applicazioni client di CA RCM. Quando questa proprietà Booleana è False, l'amministratore di CA RCM viene definito come il titolare di questi ruoli, e il valore di approval.role.defaultOwner viene ignorato.

approval.role.defaultOwner

Definisce il titolare predefinito di un nuovo ruolo suggerito e inoltrato dalle applicazioni client di CA RCM. Per la creazione del ruolo, è necessario che tale utente sia incluso nell'universo di destinazione. Se questa proprietà è Null o se l'utente specificato non è incluso nell'universo di destinazione, CA RCM crea il ruolo senza un titolare. In questo caso l'utente specificato dalla proprietà di sistema di approval.defaultManager revisiona la richiesta di ruolo.

Pianificazione processi

La pianificazione processi consente di impostare processi CA RCM automatici e ripetuti. Ogni processo viene assegnato ad un universo e, al completamento del processo, viene inviato un ticket alla Inbox dell'amministratore.

Per accedere alle informazioni sulla Pianificazione processi, selezionare Amministrazione e fare clic su Utilità di pianificazione processi.

Esecuzione o pianificazione di un processo nel portale CA RCM

Il portale CA RCM consente di eseguire processi predefiniti per il connettore o processi di altro tipo.

Per eseguire o pianificare un processo nel portale CA RCM

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Utilità di pianificazione processi.
2. Individuare il processo che si desidera eseguire.
3. Eseguire *una* delle seguenti operazioni:
   - Per eseguire il processo immediatamente, fare clic su Esegui nella riga corrispondente al processo.

     Il processo ha inizio immediatamente.
   - Per pianificare uno o più processi, attenersi alla procedura riportata di seguito:
     a. Fare clic su Pianifica nella riga di quel processo.

        Viene visualizzata la finestra di dialogo di pianificazione attività.
     b. Completare i seguenti campi:

        Prima esecuzione—Indica la data e l'ora in cui è stato inizializzato il primo processo.

        Ripetizioni aggiuntive - Definisce il numero di istanze di processo da generare. Immettere il valore -1 per definire una serie infinita di processi.

        Intervallo di ripetizione—Definisce il periodo di tempo tra i processi in serie.
     c. Fare clic su OK.

     La pianificazione viene salvata. CA RCM inizializza i processi automaticamente secondo la pianificazione.

Tabella Processi

La tabella Processi elenca tutti i processi immessi nel sistema e contiene i seguenti campi:

Nome processo

Definisce il nome del processo.

Descrizione

Fornisce una descrizione del processo.

Classe processo

Contiene un elenco delle classi Java del processo.

Ora di inizio

Indica la data e l'ora di avvio del processo.

Esecuzione precedente

Se un processo viene ripetuto, la data e l'ora precedente vengono elencate qui.

Esecuzione successiva

La data e l'ora in cui verrà ripetuto il processo.

Elimina

Consente di eliminare il processo.

Integrazione con CA Enterprise Log Manager

L'integrazione di CA Enterprise Log Manager, consente di importare dati di utilizzo di CA Enterprise Log Manager in CA RCM. CA RCM visualizza tali dati di utilizzo durante le revisioni di certificazione. Le applicazioni CA Enterprise Log Manager corrispondono alle risorse CA RCM. CA Enterprise Log Manager registra l'accesso degli utenti alle applicazioni e CA RCM recupera tali dati di utilizzo per visualizzarli durante la campagna.

Ad esempio, prima di certificare l'accesso di utente a una risorsa (applicazione), è possibile revisionare i dati di utilizzo relativi alla frequenza di accesso alla risorsa da parte dell'utente.

È possibile abilitare l'integrazione di CA RCM con CA Enterprise Log Manager per ciascun universo.

Per abilitare l'integrazione di CA Enterprise Log Manager, eseguire il processo riportato di seguito.

1. Verificare i prerequisiti per l'integrazione di CA En (a pagina 234)terprise Log Manager.
2. Configurare la comunicazione tra CA RCM e CA Enterprise Log Manager, nel seguente modo:
   a. Importare le query diCA RCM in CA Enterprise Log Manager.
   b. Creare un certificato di protezione per CA Enterprise Log Manager nel keystore del server CA RCM.
   c. Registrare CA RCM sul server CA Enterprise Log Manager.
   d. Aggiornare le proprietà di CA RCM.
3. Eseguire il mapping dei dati tra CA RCM e CA Enterprise Log Manager, nel seguente modo:
   a. Definire l'attributo di applicazione nell'universo di CA RCM.
   b. Eseguire il mapping delle applicazioni di CA Enterprise Log Manager nell'universo di CA RCM.
   c. Aggiornare i dati di utilizzo da CA Enterprise Log Manager a CA RCM.
4. Per confermare la configurazione della funzionalità, aprire una configurazione dell'universo nel browser entità e verificare che le icone di utilizzo vengano visualizzate per gli utenti e le risorse.

Prerequisiti per l'Integrazione con CA Enterprise Log Manager

Prima di configurare l'integrazione di CA RCM con CA Enterprise Log Manager, eseguire le operazioni riportate di seguito:

- Verificare di disporre di un universo CA RCM attivo con entità di CA RCM importate. Se CA Identity Manager viene utilizzato nell'ambiente, la configurazione account viene creata automaticamente. Se non si utilizza CA Identity Manager, eseguire l'importazione manuale delle informazioni account in CA RCM (a pagina 41).
- Installare CA Enterprise Log Manager e creare un utente con autorizzazioni necessarie per la visualizzazione eventi.
- Se necessario, creare origini evento (applicazioni) in CA Enterprise Log Manager. Le applicazioni corrispondono a risorse in CA RCM. CA Enterprise Log Manager registra l'accesso degli utenti alle applicazioni e CA RCM recupera tali dati di utilizzo per visualizzarli durante la campagna.

  Nota: per ulteriori informazioni sulla creazione di origini evento di CA Enterprise Log Manager, consultare la documentazione di CA Enterprise Log Manager.

Importazione delle query diCA RCM in CA Enterprise Log Manager.

Per importare i dati di utilizzo di CA Enterprise Log Manager in CA RCM, aggiungere le query di dati di CA RCM all'elenco query di CA Enterprise Log Manager.

Per importare file di query di CA RCM in CA Enterprise Log Manager

1. Accedere a CA Enterprise Log Manager come utente amministratore.
2. Fare clic su Query e rapporti, quindi selezionare Query.
3. In Elenco query, fare clic su Opzioni, Importa definizione query.
4. Specificare il file RCM_Queries.xml nella seguente directory del server CA RCM:

   RCM_install\Server\ELM

   RCM_install corrisponde alla directory di installazione di CA RCM.

   CA Enterprise Log Manager esegue l'importazione delle query.

CA RCM richiama le query per visualizzare i risultati delle query di CA Enterprise Log Manager quando gli utenti selezionano le risorse monitorate.

Creazione di un certificato di protezione CA Enterprise Log Manager

Per consentire a CA RCM di comunicare con CA Enterprise Log Manager, creare un certificato di protezione CA Enterprise Log Manager e aggiornare il keystore con il nuovo certificato.

Nota: i passaggi riportati di seguito sono specifici per Internet Explorer 8. Se il browser utilizzato è diverso da Internet Explorer 8, consultare la documentazione specifica del browser per informazioni sulla creazione di un certificato di protezione.

Creare un certificato di protezione CA Enterprise Log Manager nel keystore del server CA RCM.

1. Dal server CA RCM, accedere al portale API di CA Enterprise Log Manager utilizzando Internet Explorer. Utilizzare l'URL seguente per accedere al portale API:

   https://*calm_hostname:port*/spin/calmapi/calmapi.csp

   Viene visualizzato un errore di certificato di protezione.

2. Fare clic su Continuare con il sito Web.

   Nella parte destra della barra degli indirizzi del browser viene visualizzato un pulsante di errore del certificato.

3. Fare clic su Errore di certificato, quindi selezionare Visualizza certificati.

   La finestra Certificato contiene informazioni relative al certificato di protezione di CA Enterprise Log Manager.

4. Fare clic sulla scheda Dettagli, quindi selezionare Copia su file.

   Viene visualizzata la procedura guidata di esportazione del certificato.

5. Esportare il certificato utilizzando la procedura guidata come segue:

   a. Nella schermata Formato di esportazione, selezionare Base-64 encoded X.509 (.CER).

   b. Impostare il nome del file per il certificato come 'elm_cer.cer'.

   c. Fare clic su Fine.

   Il certificato viene salvato sul server CA RCM.

6. Aggiornare il keystore con il certificato, nel seguente modo:

   a. Aprire un prompt dei comandi sul server CA RCM.

   b. Accedere alla directory che contiene il certificato esportato.

c. Inserire il comando riportato di seguito:

```
“%JAVA_HOME%\bin\keytool.exe” -import -file “pathname_cer” -keystore
"%JAVA_HOME%\jre\lib\security\cacerts" -trustcacerts
```

pathname_cer corrisponde al percorso del certificato esportato.

Viene richiesta una password.

d. Immettere la seguente password, oppure la password cacerts predefinita per il sistema:

'changeit'

e. Quando viene visualizzato il messaggio di conferma di attendibilità del certificato, immettere Y e premere Invio.

Il certificato CA Enterprise Log Manager viene installato nel keystore.

7. Verificare la visualizzazione del nuovo certificato nel seguente modo:

a. Inserire il comando riportato di seguito:

```
“%JAVA_HOME%\bin\keytool.exe” -list –keystore
"%JAVA_HOME%\jre\lib\security\cacerts"
```

b. Immettere la password cacerts.

Viene visualizzato un elenco di certificati.

c. Verificare che il nuovo certificato venga visualizzato nell'elenco.

8. Riavviare il server applicazione che ospita CA RCM.

Registrazione di CA RCM sul server CA Enterprise Log Manager.

Per consentire a CA Enterprise Log Manager di riconoscere il server CA RCM, registrare CA RCM sul server di CA Enterprise Log Manager.

Per registrare CA RCM sul server CA Enterprise Log Manager.

1. Accedere al server CA Enterprise Log Manager come amministratore *EiamAdmin*, utilizzando il seguente indirizzo URL:

   https://*ELM_host*:5250/spin/calmapi/products.csp

   in cui *ELM_host* corrisponde al nome host del server CA Enterprise Log Manager.

2. In Prodotti registrati, fare clic su Registra.

   Viene visualizzata la finestra di nuova registrazione del prodotto.

3. Immettere il nome e la password specificati per il certificato di protezione CA Enterprise Log Manager e fare clic su Registra.

   Il server CA Enterprise Log Manager riconosce il certificato e consente la connessione a CA RCM.

Aggiornamento delle proprietà di CA RCM.

Aggiornare le proprietà di sistema di CA RCM per consentire la comunicazione con CA Enterprise Log Manager.

Per aggiornare le proprietà di CA RCM

1. Dal portale CA RCM, fare clic su Amministrazione, Impostazioni proprietà.
2. Impostare il filtro Chiave di proprietà per le chiavi contenenti 'logmanager'.
3. Fare clic su Applica filtro.

4. Modificare le seguenti proprietà di sistema CA RCM:

   usage.import.logmanager.odbc.host

   Definisce il nome host del server CA Enterprise Log Manager di destinazione.

   usage.import.logmanager.odbc.port

   Definisce la porta di database predefinita di CA Enterprise Log Manager.

   Impostazione predefinita: 17002

   Nota: per verificare che la porta di database CA Enterprise Log Manager sia in attesa, aprire Strumenti di amministrazione da Windows, selezionare Servizi quindi fare clic su Server OBDC. Fare clic sul server CA Enterprise Log Manager e verificare il campo Porta di attesa del server.

   usage.import.logmanager.odbc.user

   Definisce il nome utente dell'account CA Enterprise Log Manager utilizzato da CA RCM per accedere a CA Enterprise Log Manager. Tale account deve corrispondere a un account amministratore di CA Enterprise Log Manager oppure a un account con diritto di accesso in lettura globale.

   usage.import.logmanager.odbc.password

   Definisce la password dell'account CA Enterprise Log Manager utilizzata da CA RCM per accedere a CA Enterprise Log Manager.

   usage.online.logmanager.https.host

   Definisce il nome host del server CA Enterprise Log Manager di destinazione.

   usage.online.logmanager.https.port

   Definisce la porta di attesa sulla porta del server CA Enterprise Log Manager di destinazione.

   Impostazione predefinita: 5250

   usage.online.logmanager.https.certificate

   Specifica il nome del certificato di protezione di CA Enterprise Log Manager immesso durante la registrazione di CA RCM sul server CA Enterprise Log Manager.

5. Tornare alla schermata Impostazioni proprietà ed impostare il filtro Chiave di proprietà per le chiavi contenenti 'accounts'.

6. Fare clic su Applica filtro.
7. Esaminare le proprietà di CA RCM riportate di seguito. Sebbene i valori predefiniti di queste proprietà non vengono modificati, le seguenti informazioni possono risultare utili:

   implicit.accounts.field.name

   Definisce l'attributo di CA RCM utilizzato per creare la corrispondenza con gli account ID di CA Enterprise Log Manager. Se si desidera creare la corrispondenza con un attributo di CA RCM diverso, ad esempio PMFkey o UUID, specificare un attributo in questa proprietà.

   implicit.accounts.enabled

   Specifica si verifica la corrispondenza automatica implicita degli account tra CA RCM e CA Enterprise Log Manager.

   Valore predefinito: True

Definizione dell'attributo di applicazione nell'universo

Per eseguire il mapping delle applicazioni tra CA RCM e CA Enterprise Log Manager, specificare quale attributo ResName (a pagina 302) dell'universo CA RCM è associato a un'applicazione. Generalmente, l'attributo ResName2 è corretto, tuttavia questo attributo dipende dalla modalità di importazione dei dati in CA RCM.

Per definire questo attributo nell'universo, selezionare Amministrazione, Impostazioni e Impostazioni universo, quindi modificare l'universo. Nel campo Applicazione risorsa della configurazione, selezionare l'attributo che definisce l'applicazione.

Eseguire il mapping degli endpoint di CA Enterprise Log Manager

È necessario eseguire il mapping delle applicazioni di CA Enterprise Log Manager sulle risorse di CA RCM. Un'origine evento o un'applicazione inCA Enterprise Log Manager possono corrispondere a una risorsa individuale in CA RCM.

Eseguire il mapping delle applicazioni di CA Enterprise Log Manager su ciascuna risorsa dell'universo CA RCM di destinazione. I dati di utilizzo di CA Enterprise Log Manager verranno così associati correttamente alle risorse di CA RCM.

Per eseguire il mapping di applicazioni CA Enterprise Log Manager su CA RCM

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Impostazioni universo.

   Viene visualizzata la schermata Impostazioni universo.

2. Selezionare l'universo di destinazione e fare clic su Modifica.

   Viene visualizzata la schermata Modifica.

3. Nella scheda Utilizzo effettivo, selezionare Impostazioni, quindi la casella di controllo Importa e visualizza i dati di utilizzo per l'universo corrente.

4. Fare clic su Aggiorna dati di utilizzo.

   Nota: importare i dati da CA Enterprise Log Manager per ottenere un elenco di tutte le applicazioni prima di eseguire il mapping delle applicazioni sulle risorse CA RCM.

5. Fare clic sulla scheda Mapping applicazione.

6. Eseguire il mapping delle applicazioni di CA Enterprise Log Manager su CA RCM, nel seguente modo:

   a. Il riquadro sinistro contiene un elenco di tutte le applicazioni dell'universo CA RCM. Selezionare un'applicazione di CA RCM.

   b. Il riquadro di destra contiene un elenco di tutte le applicazioni di CA Enterprise Log Manager. Selezionare l'applicazione di CA Enterprise Log Manager di cui si desidera eseguire il mapping verso l'applicazione di CA RCM selezionata.

   c. Fare clic su Aggiungi.

      Le applicazioni di cui viene eseguito il mapping vengono visualizzate nel riquadro centrale.

   d. Ripetere questi passaggi per tutte le applicazioni.

7. Fare clic su Fine per salvare le impostazioni.

Aggiornamento dei dati di utilizzo

Con l'importazione dei dati di utilizzo di CA Enterprise Log Manager per un universo, i dati di utilizzo vengono visualizzati in tutte le schermate di certificazione e di approvazione dell'universo. Tali dati vengono inoltre visualizzati con la configurazione dell'universo nel browser entità.

Per aggiornare dati di utilizzo

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Impostazioni universo.

   Viene visualizzata la schermata Impostazioni universo.

2. Fare clic su Modifica accanto all'universo che si desidera modificare.

   Viene visualizzata la schermata di modifica dell'universo.

3. Fare clic sulla scheda Utilizzo effettivo.

4. Per aggiornare i dati di utilizzo di CA Enterprise Log Manager, selezionare Importa e visualizza i dati di utilizzo per l'universo corrente.

5. (Facoltativo) Definire le soglie di utilizzo che determinano la visualizzazione dell'icona nelle schermate Certificazione ed Entità.

   Sulla base di questi valori di soglia, le risorse vengono contrassegnate come Utilizzate di frequente o Utilizzate raramente e gli utenti vengono contrassegnati come Utenti occasionali o Utenti frequenti.

6. (Facoltativo) Modificare le impostazioni predefinite del periodo di tempo. Espandere il riquadro Periodi di tempo per modificare le impostazioni predefinite per i periodi di tempo Breve, Medio e Lungo. La modifica di tali valori comporta la modifica dei valori disponibili nell'elenco a discesa 'giorni' del riquadro Soglie.

7. Fare clic su Salva.

8. Fare clic sul pulsante di aggiornamento dei dettagli di utilizzo.

Visualizzazione dei dati di utilizzo di un utente durante una campagna

Una volta configurata l'integrazione con CA Enterprise Log Manager, i revisori della campagna sono in grado di visualizzare le informazioni di utilizzo di un utente, prima di approvare o rifiutare un'attività utente della Inbox.

Per visualizzare i dati di utilizzo utente durante una campagna

1. Selezionare Inbox, Attività personali.
2. In Attività utente, fare clic sul collegamento dell'utente di cui si desidera esaminare i dati di utilizzo.

   Viene visualizzata una nuova finestra contenente le informazioni relative all'utente.
3. Fare clic sulla scheda Risorse.

   Viene visualizzata la schermata Utilizzo risorse.
4. Nell'elenco a discesa Visualizza, selezionare Visualizzazione utilizzo.

   Le informazioni di utilizzo dell'utente per l'applicazione vengono visualizzate.

Aggiornamento del mapping delle applicazioni di CA Enterprise Log Manager

Nel corso del tempo, verranno aggiunte nuove applicazioni a CA Enterprise Log Manager. Allo stesso modo, vengono aggiunte nuove risorse alla configurazione di CA RCM con l'introduzione di nuove applicazioni esterne. Aggiornare periodicamente il mapping dell'applicazione nell'universo affinché le informazioni di utilizzo vengano importate per le nuove risorse.

Utilizzare la procedura standard per eseguire il mapping delle nuove applicazioni di CA Enterprise Log Manager (a pagina 240).

Integrazione di CA Help Desk

CA RCM può essere configurato per l'integrazione con altri sistemi di CA Help Desk, come ad esempio CA Service Desk Manager. In questa versione, l'integrazione di CA Help Desk è limitata alla visualizzazione di informazioni nel ticket di CA RCM. Una volta configurata l'integrazione, sarà possibile visualizzare queste informazioni in un ticket di CA Help Desk.

Nota: la presente integrazione non fornisce proprietà o operazioni personalizzate di CA RCM.

Per configurare l'integrazione di CA Help Desk con CA RCM, attenersi alla seguente procedura:

1. Impostare le proprietà di integrazione di CA Help Desk per CA RCM.
2. Importare le informazioni sull'utente di CA Help Desk in CA RCM.

Impostazione delle proprietà per l'integrazione di CA Help Desk

Per impostare l'integrazione di CA Help Desk, impostare le proprietà di mapping di base e del tipo di ticket nel portale CA RCM.

Per impostare le proprietà per l'integrazione di CA Help Desk

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Impostazioni proprietà.

   Viene visualizzata la schermata Proprietà.

2. Fare clic su Aggiungi nuovo (o su Modifica, se la proprietà già esiste) ed impostare le seguenti proprietà:

   tmsEvent.create.enable

   Indica se delegare gli eventi di creazione dei ticket di CA RCM ai client, come ad esempio un'applicazione CA Help Desk.

   Valori: True, False

   integration.unicenter.servicedesk.username

   Indica il nome utente di CA Help Desk utilizzato per l'accesso a CA RCM, come ad esempio l'amministratore.

   integration.unicenter.servicedesk.password

   Indica la password dell'utente CA Help Desk.

integration.unicenter.servicedesk.webservice.url

Indica l'URL del servizio Web di CA Help Desk.

Nota: CA Help Desk r12 fornisce un nuovo servizio Web; tuttavia, CA RCM è compatibile soltanto con il servizio Web r11.

integration.unicenter.servicedesk.user.field

Definisce il campo nel database dell'utente di configurazione autorizzazioni (eurekify.udb) contenente l'ID di accesso dell'utente al sistema di CA Help Desk.

Nota: se l'opzione non è specificata, viene utilizzato l'ID personale.

integration.unicenter.servicedesk.type.mapping

Indica il mapping tra i tipi di ticket di CA RCM e di CA Help Desk mediante una coppia di valori chiave.

Esempio: TMS:TestTicket=*ChangeOrder*,SAGE:*RoleTicket=Bug, SAGE:ErrTicket=Issue

L'esempio precedente definisce le seguenti operazioni:

- Esegue il mapping del ticket di test CA RCM sull'elemento di CA Help Desk *ChangeOrder*
- Esegue il mapping del ticket di errore CA RCM sul ticket Issue di CA Help Desk.
- Esegue il mapping di un ticket CA RCM ticket il cui tipo termina con RoleTicket su un ticket di CA Help Desk di tipo Bug. (SAGE:*RoleTicket=Bug)

integration.unicenter.servicedesk.object.type.*ChangeOrder*

Definisce il tipo di oggetto CA Help Desk del ticket *ChangeOrder*.

integration.unicenter.servicedesk.attributes.*ChangeOrder*

Definisce gli attributi del ticket *ChangeOrder*. Utilizzare il linguaggio Velocity Template Language (VTL) per impostare i valori della proprietà. I valori possono essere impostati mediante le variabili predefinite. (a pagina 245)

Esempi:

```
chg_ref_num, RCM_1_${ticket.getTicketId()}_${currentTime}
description, ${ticket.getDescription()},
summary, ${ticket.getTitle()},
affected_contact, ${ticketOwnerHandle},
requestor, ${loginUserHandle} =
```

Nota: per ulteriori informazioni sul velocity template language, consultare la pagina http://velocity.apache.org/engine/release/velocity-1.6.2/user-guide.html.

Variabili predefinite

È possibile utilizzare le seguenti variabili per compilare gli attributi dei ticket di CA Help Desk. Queste variabili vengono utilizzate per l'impostazione della proprietà integration.unicenter.servicedesk.attributes.*ChangeOrder*.

- sid - il risultato del metodo service.login()
- ticket - l'istanza TicketVO Consultare la documentazione Open API relativa alla classe TicketVO.
- service - l'istanza del servizio Web, generata da http://some_server:8080/axis/services/USD_WebServiceSoap?wsdl
- ticketOwnerHandle - la gestione restituita dal metodo service.getHandleForUserid() dell'utente associato al ticket
- loginUserHandle - la gestione restituita dal metodo service.getHandleForUserid() dell'utente specificato in integration.unicenter.servicedesk.username
- currentTime—System.currentTimeMillis();
- currentDateObject - rappresentazione ava.util.Date di System.currentTimeMillis
- currentTimeFormatted—SimpleDateFormat.getTimeInstance().format(currentDateObject)

- currentDateFormatted—SimpleDateFormat.getDateInstance().format(currentDateObject)
- ticketLinkHtml - un elemento di collegamento HTML (Azione:) associato al ticket CA RCM
- ticketQueueUrl - il valore della proprietà portalExternalLink.ticketQueueUrl Ad esempio, http://localhost:8080/eurekify/

Importazione di informazioni relative all'utente di CA Help Desk a eurekify.udb

Per completare l'integrazione di CA Help Desk, impostare la configurazione autorizzazioni dell'utente nel database dell'utente CA RCM (eurekify.udb).

Per importare le informazioni relative all'utente CA Help Desk

1. Nella gestione dati di <rolecm, selezionare File, Open from Database (Apri da database).

   Viene visualizzata la schermata delle impostazioni della gestione dei dati.

2. Dall'elenco a discesa Choose File Type (Seleziona tipo di file), selezionare i file del database utenti.
3. Selezionare Eurekify_Users.udb e fare clic su Avanti.
4. Selezionare File, Salva su file e salvare Eurekify_Users.udb come file.
5. Modificare il file salvato ed aggiungere le informazioni relative al nome account di CA Help Desk come campo aggiuntivo.
6. Nella gestione dati di CA RCM, selezionare Management (Gestione), Merge User Database (Unisci database utenti) ed unire il file salvato al database, attenendosi alla modalità riportata di seguito:

   a. Nella finestra di dialogo File, immettere i seguenti valori:

      - First Users DB (Primo database utenti): il percorso del file del database salvato e modificato nella fase 5.
      - Second Users DB (Secondo database utenti): il percorso del database CA RCM di origine
      - Output Users DB (Output database utenti): il percorso del database CA RCM di output

   b. Fare clic su Unisci.

Registro transazioni

Il registro transazioni (TxLog) di CA RCM fornisce informazioni dettagliate sulle azioni effettuate all'interno del server CA RCM e tiene traccia delle modifiche apportate alle entità utente, ruolo e risorsa.

Nota: il registro transazioni registra le modifiche apportate alle entità soltanto per i file di dati specificati. Per ulteriori informazioni, consultare la *Data Management User Guide* o la *DNA User Guide* per questa versione di CA RCM.

Una tabella riepilogativa delle voci del registro transazioni è disponibile all'interno della directory Developer Resource del file **CA-RCM-***versione n.***-Language-Files.zip** del pacchetto di installazione di CA RCM.

Quando si apre per la prima volta la pagina Registro transazioni, viene visualizzata una tabella vuota, il cui filtro consente di selezionare le transazioni che si desidera visualizzare. Le voci vengono elencate per data.

<Column>

Selezionare la colonna relativa alle transazioni da visualizzare nella tabella Registro transazioni. È possibile filtrare i contenuti della tabella in base alle seguenti opzioni:

- Origine: il sottosistema da cui è stata originata la transazione.
- Titolare: ID ticket o titolare
- Dati stringa 1
- Dati stringa 2
- Dati stringa 3

<text box>

Immettere i dati che verranno visualizzati nella colonna selezionata per filtrare ulteriormente le transazioni. Il testo è sensibile alla distinzione tra maiuscole e minuscole.

OK

Aggiorna i dati presentati nella tabella del registro transazioni. Se non viene applicato alcun filtro, verranno elencate tutte le transazioni esistenti.

Elimina tutto

Elimina tutte le transazioni salvate nel sistema CA RCM.

Record per pagina

Selezionare il numero di record da visualizzare nella tabella.

Per visualizzare le transazioni nella tabella Registro transazioni:

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Registro transazioni.

   Viene visualizzata la schermata Registro transazioni.

2. (Facoltativo) Per filtrare i dati che si desidera visualizzare nella tabella Registro transazioni, selezionare un campo dall'elenco a discesa Colonna ed immettere il contenuto del campo.

3. Fare clic su OK.

   I registri transazione richiesti vengono visualizzati nella tabella Registro transazioni.

4. (Facoltativo) Fare clic su Elimina tutti per eliminare tutte le transazioni attualmente salvate dal sistema.

Tenere traccia dell'utilizzo del portale nel registro transazioni

Il server CA RCM registra le azioni degli utenti e le modifiche apportate alle entità nel file di registro transazioni. Il registro transazioni consente, inoltre, di monitorare le attività dell'utente nel portale CA RCM.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per tenere traccia dell'utilizzo del portale nel registro transazioni:

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Impostazioni proprietà.

   Viene visualizzata la finestra Impostazioni proprietà.

2. Modificare le seguenti proprietà di sistema CA RCM per abilitare e configurare il monitoraggio dell'utilizzo del portale.

   Nota: per visualizzare tutte le proprietà di sistema che controllano l'attività del registro transazioni, filtrare l'elenco delle proprietà mediante la stringa **txlog**.

   txlog.portal.login.enable

   Specifica se registrare un evento nel registro transazioni quando un utente esegue l'accesso al portale CA RCM.

   Valori: True, False

   txlog.portal.logout.enable

   Specifica se registrare un evento nel registro transazioni quando un utente si disconnette dal portale CA RCM.

   Valori: True, False

   txlog.webservice.login.enable

   Specifica se registrare un evento nel registro transazioni quando un servizio Web esegue l'accesso al portale CA RCM.

   Valori: True, False

   txlog.portal.pageaccess.enable

   Specifica se registrare gli eventi nel registro transazioni quando gli utenti navigano nel portale CA RCM.

   Valori: True, False

txlog.portal.pageaccess.include.pageclasses

Specifica le pagine del portale da includere nel monitoraggio della navigazione dell'utente all'interno del portale CA RCM. Identifica le pagine del portale per nome classe e formatta l'elenco separando i valori mediante virgole.

Esempio: la seguente stringa consente di tenere traccia della navigazione dell'utente nella pagina principale del portale e nelle pagine di livello superiore del dashboard e del browser entità:

```
com.eurekify.web.portal.homepage.HomePage,com.eurekify.web.dashboards.Con
figurationDashboardPage,com.eurekify.web.entitybrowser.EurekifyBrowserPag
e
```

txlog.portal.pageaccess.exclude.pageclasses

Specifica quali pagine del portale escludere durante il monitoraggio della navigazione da parte dell'utente nel portale CA RCM. Identifica le pagine del portale per nome classe e formatta l'elenco separando i valori mediante virgole.

Pagina predefinita: com.eurekify.web.portal.EmptyPage

3. Salvare le modifiche apportate alle proprietà di sistema.

   Le attività eseguite sul portale CA RCM vengono registrate nel registro transazioni come descritto.

Ulteriori informazioni:

Modifica di una chiave di proprietà (a pagina 263)

Gestione cache

La cache del server CA RCM consente di migliorare le prestazioni mediante il caricamento dei dati di configurazione e dell'universo corrente nella cache. L'accesso alla cache del server è più rapido rispetto all'accesso al disco rigido, in quanto gli utenti possono ricevere le informazioni più velocemente.

La presente sezione contiene i seguenti argomenti:

- Caricamento della cache
- Eliminazione della cache

Ulteriori informazioni:

Carica cache (a pagina 251)
Cancella cache (a pagina 252)

Carica cache

L'utilità consente di caricare una configurazione specifica nella cache di memoria del server CA RCM.

Per caricare una configurazione specifica nella cache di memoria del server CA RCM:

1. Fare clic su Cache nel menu Amministrazione, quindi selezionare Carica cache.

   Viene visualizzata la schermata Carica cache.

2. Selezionare una configurazione dall'elenco a discesa e fare clic su OK.

   La barra informazioni indica che la configurazione selezionata è stata caricata.

Cancella cache

È possibile utilizzare questa utilità per eliminare la cache di memoria del server CA RCM. Questa utilità è utile in caso di aggiornamento dei dati di configurazione in DNA, ad esempio autorizzazioni, e si desidera verificare che gli utenti del sistema utilizzino i dati aggiornati.

Per cancellare la cache:

1. Fare clic su Cancella cache dal menu Amministrazione.

   Viene visualizzata la schermata Cancella cache.

2. Fare clic su Cancella cache per eliminare la cache di memoria del server CA RCM.

   La barra informazioni indica che la configurazione selezionata è stata caricata.

Riparazione dei file di configurazione, utente e di risorse di CA RCM

La modifica e l'integrazione dei dati possono, anche se raramente, causare incongruenze nei file utenti, di configurazione e di risorse. È possibile analizzare una configurazione ed i relativi file di dati utente e di risorse per correggere eventuali incongruenze. Se non si riesce ad aprire un file di configurazione utente (.udb), di risorse (.rdb), o di configurazione (.cfg), analizzarlo utilizzando la procedura riportata a continuazione.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per riparare file di configurazione, utente e di risorse CA RCM:

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Correggi configurazione.

   Viene visualizzata la schermata Correggi configurazione.

2. Selezionare un file di configurazione dall'elenco a discesa e fare clic su Analizza.

   CA RCM esegue l'analisi del file di configurazione e dei relativi file utente e di risorse e identifica i seguenti errori:

   - Utenti o risorse orfani—Il file di configurazione riporta utenti o risorse non presenti nel file utenti (.udb) o di risorse (.rdb) di origine.
   - Collegamenti interrotti—Collegamenti che identificano un utente, una risorsa o un ruolo che non esistono più nella configurazione.
   - File utenti o di risorse non sequenziali—Ciascun record nei file utenti o di risorse possiede un numero ID interno. Se tali numeri non sono consecutivi, CA RCM non può procedere all'apertura del file.

3. Effettuare una delle operazioni seguenti:

   - Se l'analisi ha riportato la presenza di utenti orfani, risorse orfane o collegamenti interrotti nella configurazione, fare clic su Correggi configurazione.

     Le entità orfane vengono rimosse con i relativi collegamenti. I collegamenti interrotti vengono anch'essi eliminati.

   - Se l'analisi ha riportato la presenza di un file utenti non sequenziale, fare clic su Correggi UDB.

     Il file utenti (.udb) verrà, quindi, rinumerato. Inoltre,gli utenti orfani e i collegamenti interrotti verranno rimossi da *tutte* le configurazioni che fanno riferimento a tale file utenti. Successivamente, l'elenco utenti e i collegamenti utente di tutte le configurazioni vengono aggiornati con i nuovi numeri ID interni.

     Nota: tale funzionalità interessa altre configurazioni oltre a quella analizzata. Eseguire un'analisi delle configurazioni correlate e verificarne il contenuto prima di eseguire la funzionalità.

- Se l'analisi ha riportato la presenza di un file di risorse non sequenziale, fare clic su Correggi RDB.

  Il file di risorse (.rdb) verrà, quindi, rinumerato. Inoltre, le risorse orfane e i collegamenti alla risorsa interrotti verranno rimossi da *tutte* le configurazioni che fanno riferimento a tale file di risorse. Successivamente, l'elenco delle risorse e i collegamenti alla risorsa di tutte le configurazioni vengono aggiornati con i nuovi numeri ID interni.

  Nota: tale funzionalità interessa altre configurazioni oltre a quella analizzata. Eseguire un'analisi delle configurazioni correlate e verificarne il contenuto prima di eseguire la funzionalità.

Eliminazione dei dati

Si consiglia di eliminare periodicamente dal server di database CA RCM i file di dati obsoleti o non necessari. L'utilità di eliminazione del portale semplifica questa attività di manutenzione.

Importante: L'eliminazione rimuove i dati in modo completo e definitivo dai database CA RCM. Prima di eliminare i dati, si consiglia di eseguirne il backup e di accertarsi che non siano più necessari.

L'utilità di eliminazione consente di eliminare i dati nei seguenti modi:

- Eliminazione dei documenti e dei file di dati selezionati.
- Eliminazione per data: consente di eliminare il database o i registri di sistema delle voci successive alla data specificata.
- Eliminazione degli utenti inattivi del portale: consente di rimuovere gli utenti del portale CA RCM non associati ad un universo.

L'utilità di eliminazione non elimina i processi nel database Workpoint. È necessario selezionare ed eliminare manualmente i processi Workpoint (a pagina 259).

Eliminazione dei documenti selezionati

L'utilità di eliminazione del portale CA RCM consente di eliminare i file di dati obsoleti o non necessari dal database CA RCM.

Importante: L'eliminazione rimuove i dati in modo completo e definitivo dai database CA RCM. Prima di eliminare i dati, si consiglia di eseguirne il backup e di accertarsi che non siano più necessari.

Durante l'eliminazione di un universo o di un file di configurazione, vengono eliminati anche i seguenti file associati:

- File di configurazione correlati di tipo principale, modello e configurazioni RACI.
- Schede di audit
- Campagne
- Voci del registro

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per eliminare i documenti selezionati:

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Impostazioni, quindi Elimina dati.

   Viene visualizzata la schermata Elimina dati.

2. Selezionare l'opzione per Documento nel menu a discesa Tipo di eliminazione e fare clic su Avanti.

3. Selezionare il tipo di documento che si desidera eliminare nel menu a discesa Tipo di documento.

   Viene visualizzata la schermata Seleziona valori. contenente tutti i file di dati esistenti del tipo specificato.

4. Selezionare i documenti che si desidera eliminare.

   Nota: per selezionare una sezione dell'elenco, premere il tasto MAIUSC o utilizzare il mouse. Per selezionare singoli file dell'elenco, premere il tasto Ctrl e fare clic con il mouse.

5. Fare clic su Avanti.

   Viene visualizzata la schermata di conferma.

6. Verificare lo scopo dell'eliminazione dei dati:

   - Nell'area Tipi di documento, espandere la struttura per visualizzare i file di dati selezionati per l'eliminazione, compresi i file basati su o derivanti da file selezionati.
   - Nell'area Contatori, verificare l'ambito del registro in questione ed i dati del ticket selezionati per l'eliminazione.

Se l'ambito specificato comprende dati che non si desidera eliminare, procedere attenendosi ad una delle seguenti procedure:

- Fare clic su Indietro per ridefinire i criteri di selezione.
- Fare clic su Annulla per interrompere l'eliminazione, quindi copiare o eseguire il backup dei dati necessari.

7. Fare clic su Cancella eventi.

   I dati specificati vengono eliminati in modo permanente dal database CA RCM. Una volta completata l'eliminazione, verrà visualizzato un messaggio di conferma nella schermata Elimina dati.

Eliminazione dei dati per Data

L'utilità di eliminazione consente di eliminare i ticket relativi al flusso di lavoro, le voci del registro transazione (Tx) o i dati di analisi utilizzo del portale antecedenti alla data specificata.

Importante: L'eliminazione rimuove i dati in modo completo e definitivo dai database CA RCM. Prima di eliminare i dati, si consiglia di eseguirne il backup e di accertarsi che non siano più necessari.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per eliminare i dati per Data:

1. Fare clic su Amministrazione, Impostazioni, Elimina dati dal menu principale del portale CA RCM.

   Viene visualizzata la schermata Elimina dati.

2. Selezionare l'opzione per Data nel menu a discesa Tipo di eliminazione e fare clic su Avanti.

   Viene visualizzata la schermata Tipo di selezione.

3. Selezionare i tipi di dati che si desidera eliminare nel menu a discesa Seleziona tipo e fare clic su Avanti.

   Viene visualizzata la schermata Seleziona valori.

4. Completare i seguenti campi per definire l'ambito di eliminazione:

   Antecedenti al

   Indica la data dell'elemento più datato da tenere. Vengono così eliminate le voci antecedenti alla data specificata.

5. (Facoltativo solo per l'eliminazione del registro transazioni): È possibile, inoltre, filtrare le voci del registro transazioni utilizzando i seguenti campi addizionali:

   Titolare

   Indica l'ID utente o l'ID ticket relativi all'utente o al ticket iniziali.

   Origine

   Indica il sistema secondario CA RCM che ha generato la voce di registro.

   dati stringa 1, dati stringa 2

   Definisce i valori in campi di dati stringa delle voci di registro.

6. Fare clic su Avanti.

   Viene visualizzata la schermata di conferma.

7. Verificare l'ambito dell'eliminazione dei dati.

8. Fare clic su Cancella eventi.

   I dati specificati vengono eliminati in modo permanente dal database CA RCM. Una volta completata l'eliminazione, verrà visualizzato un messaggio di conferma nella schermata Elimina dati.

Eliminazione utenti del portale dalla configurazione autorizzazioni

Utenti appartenenti a livelli aziendali diversi possono accedere al portale CA RCM per partecipare a campagne di revisione e di certificazione e per utilizzare strumenti self-service di gestione ruolo. Ciascun utente deve disporre di un account utente del portale. CA RCM può creare account utente automaticamente in base ai dati utente recuperati. Il file di *configurazione autorizzazioni* registra le informazioni relative all'account utente del portale.

Per garantire l'integrità e la protezione dei dati del portale CA RCM, rimuovere gli utenti che non necessitano dell'accesso.

L'utilità di eliminazione identifica automaticamente gli utenti del portale non associati ad un universo attualmente esistente. A tali utenti non è concesso partecipare ai processi di CA RCM e sono, pertanto, candidati all'eliminazione.

Importante: L'eliminazione rimuove i dati in modo completo e definitivo dai database CA RCM. Prima di eliminare i dati, si consiglia di eseguirne il backup e di accertarsi che non siano più necessari.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per eliminare gli utenti del portale dalla configurazione autorizzazioni:

1. Fare clic su Amministrazione, Impostazioni, Elimina dati dal menu principale del portale CA RCM.

   Viene visualizzata la schermata Elimina dati.

2. Selezionare l'opzione Utenti di configurazione autorizzazioni nel menu a discesa Tipo di eliminazione e fare clic su Avanti.

   Il server CA RCM confronta i dati relativi alle autorizzazioni del portale con i file dell'universo presenti nel database. Gli utenti non associati ad un universo vengono elencati come candidati all'eliminazione. Se tali candidati vengono individuati, procedere alla loro eliminazione.

3. Selezionare gli utenti che si desidera eliminare oppure fare clic sulla casella di controllo dell'intestazione di colonna per selezionare tutti gli utenti.

4. Fare clic su Avanti.

   Viene visualizzata la schermata di conferma.

5. Verificare l'ambito dell'eliminazione dei dati.

   Se l'ambito specificato comprende dati che non si desidera eliminare, procedere attenendosi ad una delle seguenti procedure:

   - Fare clic su Indietro per ridefinire i criteri di selezione.
   - Fare clic su Annulla per interrompere l'eliminazione, quindi copiare o eseguire il backup dei dati necessari.

6. Fare clic su Cancella eventi.

   I dati specificati vengono eliminati in modo permanente dal database CA RCM. Una volta completata l'eliminazione, verrà visualizzato un messaggio di conferma nella schermata Elimina dati.

Eliminazione di processi Workpoint associati a un flusso di lavoro

CA RCM avvia i processi Workpoint per implementare azioni di revisione o di controllo dei flussi di lavoro di business. Ad esempio, un processo Workpoint viene creato per ciascun collegamento nell'ambito di una campagna di certificazione.

Per ridurre la dimensione del database CA RCM Workpoint è possibile eliminare i record dei processi Workpoint corrispondenti ai flussi di lavoro completati.

1. Per individuare i flussi di lavoro inattivi, applicare un filtro alla schermata Flussi di lavoro del portale CA RCM per visualizzare i flussi di lavoro con stato Interrotto, Archiviato, o Completato. È possibile applicare il filtro per data di fine del flusso di lavoro. Annotare i numeri corrispondenti all'ID dei flusso di lavoro inattivi.
2. Sul server di database, cercare le entità di processo con tali ID di flusso di lavoro nel database di CA RCM Workpoint, quindi eliminare i processi selezionati.

Esempio: Script SQL di eliminazione di processi

Generalmente, gli script di query di database vengono implementati per individuare ed eliminare elementi del database. L'esempio riportato di seguito contiene i comandi SQL per la selezione e l'eliminazione dei processi associati a un flusso di lavoro specifico. Prima di immettere tali comandi nel server di database, sostituire il parametro *flow_id* con il valore dell'ID del flusso di lavoro desiderato.

```
update WP_PROCI set LU_ID = 'Delete Job'
    where CONVERT(varchar(max), WP_PROCI.PROCI_ID)+':'+WP_PROCI.PROCI_DB in
    (select CONVERT(varchar(max),
    WP_USER_DATA.PROCI_ID)+':'+WP_USER_DATA.PROCI_DB
    from WP_USER_DATA
    where WP_USER_DATA.VAR_NAME = 'flow_id'
    and WP_USER_DATA.VAR_CVALUE like '?');
execute spWP_DELETE_JOBS;
```

Impostazioni proprietà

L'utilità Impostazioni proprietà consente all'utente di accedere al file delle proprietà di sistema CA RCM.properties, per la creazione di nuovi chiavi di proprietà e la modifica dei valori delle chiavi di proprietà esistenti.

Le proprietà considerate comuni, come quelle del tipo properties.headers.commonProperties vengono elencate separatamente nel menu secondario Impostazioni proprietà comuni. Questa utilità funziona come l'utilità generale Impostazione proprietà.

La tabella Riepilogo contiene le seguenti colonne:

Tipo

Il nome del file di proprietà associato.

Chiave di proprietà

Il nome della chiave di proprietà.

Valore proprietà

Il valore assegnato alla chiave di proprietà.

La pagina Proprietà CA RCM fornisce le seguenti funzioni:

Aggiungi nuovo

Per creare nuove chiavi di proprietà.

Modifica

Per modificare chiavi di proprietà esistenti.

Applica filtro

Per filtrare l'elenco delle proprietà.

Record per pagina

Il numero di proprietà da visualizzare nella tabella.

Quando una chiave viene creata o viene modificata una proprietà esistente, tali dati vengono salvati nel database di CA RCM. Durante l'esecuzione del portale CA RCM, il server CA RCM controlla l'elenco delle proprietà del database. Se il valore di una chiave di proprietà presente nel database è diverso dal valore elencato nel file eurekify.properties, il sistema utilizza il valore contenuto nel database.

Nota: i valori del database non vengono modificati durante gli aggiornamenti di sistema.

Il portale CA RCM fornisce i seguenti database per l'archiviazione dei valori della chiave aggiornati:

DB_dynamic_properties

La modifica è immediata. Non sarà necessario attendere che il server sia non in linea per aggiornare i valori della proprietà.

DB_static_properties

La modifica diviene effettiva al primo riavvio del server.

Nota: i server entrano in modalità non in linea per operazioni di manutenzione e backup di routine. Le modifiche apportate ai valori di proprietà DB_static_properties vengono implementate non appena il server torna in linea.

Per accedere alla pagina Proprietà

1. Fare clic su Impostazioni nel menu Amministrazione.

   Viene visualizzato l'elenco delle opzioni disponibili.

2. Fare clic su Impostazione proprietà.

   Si aprirà la schermata della pagina Proprietà di CA RCM.

Ulteriori informazioni:

Accesso alla pagina Impostazioni proprietà comuni (a pagina 261)
Proprietà di CA RCM (a pagina 297)

Accesso alla pagina Impostazioni proprietà comuni

Le proprietà comuni sono proprietà del tipo properties.headers.commonProperties.

Per istruzioni sulla modalità di creazione o di modifica di una nuova chiave di proprietà:

- Creare una nuova chiave di proprietà
- Modificare una chiave di proprietà esistente

Per accedere alla pagina Impostazioni proprietà comuni

1. Fare clic su Impostazioni nel menu Amministrazione.

   Viene visualizzato l'elenco delle opzioni di impostazione disponibili.

2. Fare clic su Impostazioni proprietà comune.

   Verrà visualizzata la pagina Impostazioni proprietà comune.

Ulteriori informazioni:

Creare una chiave di proprietà (a pagina 262)
Modifica di una chiave di proprietà (a pagina 263)

Creare una chiave di proprietà

Le chiavi di proprietà vengono definite e fornite come parte del prodotto CA RCM ed installate per impostazione predefinita. L'utilità Impostazioni proprietà consente di aggiungere una nuova chiave di proprietà al file di proprietà CA RCM.

Per creare una chiave di proprietà, immettere la chiave, quindi fare clic su Aggiungi Nuovo.

Dopo aver immesso il nome della nuova chiave di proprietà ed aver fatto clic su Crea nuovo, viene visualizzata la schermata Modifica proprietà.

L'opzione Salva non è abilitata. Ciò dipende dal fatto che, per motivi di sicurezza, quando si modifica una chiave di proprietà, la modifica non viene salvata direttamente nel file di proprietà ma nel database CA RCM.

Il portale CA RCM fornisce due database per archiviare i valori della chiave aggiornati:

DB_dynamic_properties

La modifica è immediata. Non sarà necessario attendere che il server sia non in linea per aggiornare i valori della proprietà.

DB_static_properties

La modifica diventerà effettiva al primo riavvio del server.

Per creare una chiave di proprietà:

1. Nella pagina Proprietà di CA RCM, immettere il nome di una chiave di proprietà nella casella di testo Proprietà comuni.
2. Fare clic su Aggiungi nuovo.

   Viene visualizzata la schermata Modifica proprietà.
3. Immettere un valore per la proprietà nella casella Valore proprietà.
4. Selezionare un tipo di database dall'elenco a discesa.
5. Fare clic su Salva. La nuova proprietà viene visualizzata nella schermata Impostazioni proprietà comune.

Modifica di una chiave di proprietà

A seguito di modifiche di sistema, potrebbe essere necessario aggiornare il valore di una chiave di proprietà, come, ad esempio, quando si modifica il nome del server di posta elettronica SMTP utilizzato dall'azienda per l'invio di messaggi di posta.

Facendo clic su Modifica, accanto ad una chiave di proprietà esistente, si aprirà la schermata Modifica proprietà.

Modificando una proprietà esistente, l'origine della proprietà viene elencata nel menu a discesa Tipo.

L'opzione Salva non è abilitata in quanto le modifiche apportate alla chiave di proprietà vengono salvate nel database CA RCM.

Il portale CA RCM fornisce i seguenti database per l'archiviazione dei valori della chiave aggiornati:

DB_dynamic_properties

La modifica è immediata. Non sarà necessario attendere che il server sia non in linea per aggiornare i valori della proprietà.

DB_static_properties

La modifica diventerà effettiva al primo riavvio del server.

Per modificare una chiave di proprietà:

1. (Facoltativo) Nella pagina Proprietà di CA RCM immettere il nome completo o parziale di una chiave di proprietà nella casella di testo Filtra le chiavi di proprietà che contengono, quindi fare clic su Applica filtro.

   La tabella Proprietà visualizzerà solo le chiavi che corrispondono ai criteri di ricerca.

2. Fare clic sul pulsante Modifica accanto alla chiave di proprietà che si desidera modificare.

   Viene visualizzata la schermata Modifica proprietà.

3. Immettere un valore per la proprietà nella casella Valore proprietà.
4. Selezionare un tipo di database dall'elenco a discesa.
5. Fare clic su Salva.

   La proprietà aggiornata verrà visualizzata nella tabella della schermata Proprietà.

Operazioni RACI

Il modello RACI è uno strumento che consente di identificare ruoli e responsabilità nel corso di un audit organizzativo. In questo modo, il processo di audit risulta più agevole e semplice. Il modello descrive le procedure da seguire durante i processi di audit oppure quando si verificano cambiamenti a livello aziendale.

RACI è un'abbreviazione di:

R = Responsible (Persona responsabile), ossia il titolare del problema/progetto.

A = Accountable (Responsabile dell'approvazione), di cui R è responsabile, il quale deve approvare un lavoro prima che esso venga accettato.

C = Consulted (Persona consultata), ossia l'utente che deve essere consultato e che dispone delle informazioni e delle capacità necessarie per facilitare il completamento del lavoro.

I = Informed (Persona informata), ossia l'utente che riceve la notifica dei risultati (ma che non deve essere necessariamente consultato).

Uno degli obiettivi principali di CA RCM RACI è identificare manager dell'entità (responsabili dell'approvazione). Si consiglia di eseguire le configurazioni di modello da sottoporre a audit mediante il generatore RACI, affinché i responsabili dell'approvazione vengano elencati correttamente.

L'utilità RACI utilizza i campi di dati indicati durante la definizione dell'universo come campi di gestione e li contrassegna come responsabili dell'approvazione di sistema. I dati relativi al manager utente derivano dal database utente del file di configurazione (*.udb). Sebbene ciascun utente può essere responsabile dell'approvazione di più entità, ciascuna entità può disporre soltanto di un singolo responsabile dell'approvazione.

Nota: prima di eseguire una campagna, assicurarsi di eseguire l'utilità RACI, altrimenti il sistema non disporrà di utenti identificati come responsabili dell'approvazione dell'entità e non sarà pertanto in grado di inviare i ticket di approvazione ai relativi manager dell'entità. Se l'utilità RACI non è stata eseguita, l'utente riceverà un messaggio di errore oppure tutte le entità verranno elencate assieme al titolare della campagna per l'approvazione.

Creazione dei file di configurazione RACI

Una volta creato un universo, creare le configurazioni RACI corrispondenti. Le configurazioni RACI consentono di controllare le assegnazioni di certificazione/attestazione o le attività di approvazione per i rispettivi Responsabili dell'approvazione. Esistono quattro tipi di configurazione RACI, una per ciascun elemento R,A,C,I. CA RCM crea automaticamente la configurazione A, in base ai campi Titolare o Manager dell'universo.

Nota: aggiornare il database dell'utente CA RCM prima di generare RACI per l'universo.

Per creare file di configurazione RACI

1. Fare clic su crea RACI nel menu Amministrazione.

   Viene visualizzata la schermata Crea configurazioni RACI.

2. Selezionare un universo dall'elenco a discesa.
3. Fare clic su Crea RACI.

   Un avviso segnalerà il completamento del processo.

Nota: se i file di configurazione RACI risultano danneggiati, è possibile accedere a tali file mediante il modulo DNA di CA RCM. Fare clic su Rivedi database nel menu File. In questo modo, l'utente può visualizzare/eliminare i file.

Sincronizza RACI

È necessario aggiornare periodicamente le configurazioni RACI affinché riflettano le modifiche apportate all'universo.

Nota: quando si esegue l'importazione dei record relativi ai nuovi utenti nei file di configurazione dell'universo, il connettore dati può eseguirne la mappatura automatica (a pagina 206) sui file di configurazione dell'universo RACI.

Per impostazione predefinita, la sincronizzazione RACI aggiunge nuovi dati relativi all'entità oppure elimina le entità che non esistono più nell'universo, tuttavia non aggiorna i collegamenti esistenti nelle configurazioni RACI. Le seguenti proprietà di sistema consentono alla sincronizzazione di RACI di aggiornare i collegamenti esistenti:

raci.sync.override.accountable.roles

Determina se i ruoli esistenti vengono aggiornati nella configurazione Responsabile dell'approvazione. Quando questa proprietà Booleana è impostata su true, la configurazione Responsabile dell'approvazione viene aggiornata quando l'utente responsabile apporta modifiche a un'entità del ruolo. Per implementare questa proprietà per un universo, creare una nuova proprietà con il seguente nome:

`universe.property.`*`nome_universo`*`.raci.sync.override.accountable.roles`

Nota: *nome_universo* corrisponde al nome dell'universo di destinazione.

raci.sync.override.accountable.resources

Determina se le risorse esistenti vengono aggiornati nella configurazione Responsabile dell'approvazione. Quando questa proprietà Booleana è impostata su true, la configurazione Responsabile dell'approvazione viene aggiornata quando l'utente responsabile apporta modifiche a un'entità della risorsa. Per implementare questa proprietà per un universo, creare una nuova proprietà con il seguente nome:

`universe.property.`*`nome_universo`*`.raci.sync.override.accountable.roles`

Nota: *nome_universo* corrisponde al nome dell'universo di destinazione.

Per sincronizzare i file di configurazione RACI

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Autorizzazioni e RACI quindi Sincronizza RACI.

   Viene visualizzata la schermata Sincronizza configurazioni RACI.

2. Selezionare un universo dall'elenco a discesa e fare clic su Sincronizza RACI.

   CA RCM aggiorna i file di configurazione RACI dell'universo.

Controllo di sistema

Gli strumenti di controllo di sistema di CA RCM consentono di verificare il corretto funzionamento dei processi di messaging.

L'opzione Controllo di sistema consente di verificare i seguenti sistemi di posta elettronica:

Controllo SMTP

Verifica la comunicazione SMTP con un server di posta elettronica nell'ambiente.

Controllo Workpoint

Verifica la comunicazione con il server Workpoint.

Controllo coda JMS

Verifica la comunicazione Java Message Service.

Controllo SMTP

Il protocollo SMTP viene utilizzato per le connessioni di posta elettronica TMS.

Per verificare la comunicazione SMTP

1. Nel portale CA RCM, selezionare Amministrazione, Controllo di sistema, quindi fare clic su Controllo SMTP.

   Viene visualizzata la schermata Opzioni di controllo.

2. Immettere un indirizzo di posta elettronica di destinazione.

3. Fare clic su Invia.

   Viene inviato un messaggio di posta elettronica all'indirizzo di destinazione dal mittente specificato nella proprietà di sistema.

4. Verificare la ricezione del messaggio di posta elettronica.

Controllo Workpoint

L'opzione Controllo Workpoint consente di modificare la scheda Workpoint del Sistema di gestione ticket, visualizzare l'elenco dei processi Workpoint e avviare un ticket di controllo.

Il pulsante Modifica consente di modificare la scheda Workpoint del Sistema di gestione ticket che gestisce le comunicazioni di dati con il server Workpoint. È possibile modificare il valore e il tipo della chiave di proprietà TMS nella finestra Modifica proprietà. Inoltre, è possibile rimuovere la chiave di proprietà dal database.

Il pulsante Inizio consente di avviare i ticket di controllo per i processi attivi contenuti nell'elenco Processi Workpoint visualizzato.

Controllo coda JMS

Il controllo Java Message Service consente di verificare la connettività JMS.

È possibile stabilire se si desidera ricevere il messaggio immediatamente, con un ritardo in secondi definito dall'utente oppure in modalità manuale.

I record e i messaggi vengono visualizzati.

Modalità di estrazione dati in CA RCM

È possibile trasferire i dati CA RCM al database di rapporto esterno. I rapporti di terze parti e le applicazioni di data mining possono generare rapporti o eseguire analisi a partire da questo database. Ciascuna snapshot relativa ai dati estratti è una copia statica degli oggetti CA RCM. CA RCMnon aggiorna le snapshot dei dati dopo averla create.

Per l'estrazione dei dati è necessario attenersi alle seguenti procedure:

- Abilitare il database di rapporto esterno (a pagina 269): creare il database ed abilitare la funzionalità sul server CA RCM.
- Creare un profilo di estrazione (a pagina 270): creare un profilo per definire i tipi di file di dati da copiare nel database di rapporto esterno.
- Generare un set di dati o una snapshot (a pagina 271): in base a un profilo di estrazione. È possibile pianificare la generazione automatica di un set di dati ad un'ora prestabilita o a intervalli regolari. A ciascun set di dati viene assegnato il nome del profilo utilizzato per la creazione ed un timestamp.

- Tenere traccia dei processi di estrazione dati (a pagina 272): i processi di estrazione dati vengono visualizzati nella inbox dell'amministratore.
- Eliminare profili e snapshot dei dati (a pagina 273) non più necessarie. È possibile eliminare singoli set di dati oppure pianificarne l'eliminazione in un momento successivo.

I profili di estrazione sono simili ai connettori di dati. È possibile utilizzare gli strumenti di pianificazione processi del portale per inizializzare snapshot di dati e processi dei connettori di dati.

Lo schema dati del database di rapporto esterno si trova nel file **CA-RCM-***rel#***-Language-Files.zip** del pacchetto di installazione di CA RCM.

Modalità di attivazione del database di rapporto esterno

I dati estratti vengono archiviati in un apposito database Microsoft SQL Server. Attenersi alle procedure riportate di seguito per abilitare i database di rapporto esterno:

1. Creare il database su un server Microsoft SQL Server.
   - Se si utilizza un server Microsoft SQL Server per ospitare i database CA RCM, selezionare l'opzione Database di rapporto esterno del programma di installazione di CA RCM per creare automaticamente tale database.
   - Se si utilizza un server Oracle per ospitare i database CA RCM, creare il database di rapporto esterno su un'istanza Microsoft SQL Server dopo aver installato CA RCM.

   Nota: per ulteriori informazioni sulla creazione del database di rapporto esterno, consultare la *Guida all'installazione*.

2. Per abilitare l'estrazione di dati, impostare il seguente parametro di sistema di CA RCM su True.

   reportdb.enabled

      Specifica se CA RCM salva le snapshot dei dati nel database di rapporto esterno.

      Valori validi: true, false

   Nota: se non è possibile esportare una snapshot dei dati pianificata nel database, CA RCM reimposta la proprietà su False. Se la connessione al server di database viene interrotta, al ripristino della connessione reimpostare la proprietà su True.

Creazione di un profilo di estrazione dei dati

La creazione di profili di estrazione dei dati consente di specificare quali dati CA RCM copierà nel database di rapporto esterno.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per creare un profilo di estrazione dei dati:

1. Fare clic su Amministrazione, Database di rapporto esterno nel menu principale del portale.

   Viene visualizzata la schermata principale Database di rapporto esterno.

2. Fare clic su Nuovo profilo.

   Nota: per modificare un profilo di estrazione esistente, fare clic sul nome nell'elenco Profili.

   Viene visualizzata la schermata Informazioni di base.

3. Immettere un nome ed una breve descrizione per il profilo, quindi fare clic su Avanti.

   Viene visualizzata la schermata Parametri, che contiene un elenco di tutti i file e di tutti gli oggetti dati presenti nel database CA RCM, raggruppati per tipo.

4. Fare clic su ciascuna scheda e selezionare i file di dati che si desidera includere nei dati estratti.

5. (Facoltativo) Nella scheda Ticket, selezionare l'opzione Tutti i ticket per includere l'intero database dei ticket.

   Nota: quando si seleziona una campagna, tutti i ticket correlati vengono inclusi nella snapshot di dati, anche se l'opzione Tutti i ticket non viene selezionata.

6. Fare clic su Avanti.

   Viene visualizzata la schermata Panoramica.

7. Verificare la definizione del profilo.

8. Fare clic su Fine.

   Il profilo viene creato. Viene visualizzata la schermata principale Database di rapporto esterno. Il nuovo profilo viene visualizzato nell'elenco Profili.

Eseguire o pianificare un processo di estrazione dati.

Il processo di estrazione dei dati salva i file nel database di rapporto esterno in base ad un profilo di estrazione dati. Definire almeno un profilo di estrazione prima di eseguire un processo di estrazione dati.

È possibile generare un'unica snapshot di dati, oppure pianificare la generazione di snapshot di dati a intervalli regolari.

Durante il processo di estrazione dei dati, nella Inbox viene visualizzato un ticket di registrazione.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per eseguire o pianificare un processo di estrazione dati:

1. Fare clic su Amministrazione, Database di rapporto esterno nel menu principale del portale.

   Viene visualizzata la schermata principale Database di rapporto esterno.

2. Selezionare *una* delle seguenti opzioni:

   - Fare clic su Esegui ora nella riga dell'elenco Profili relativa al profilo di estrazione che si desidera utilizzare per il processo.

     Il processo ha inizio immediatamente.

   - Per pianificare l'esecuzione di un processo, fare clic su Pianifica nella riga dell'elenco Profili relativa al profilo di estrazione che si desidera utilizzare per il processo.

     Viene visualizzata la finestra di dialogo Pianifica attività di estrazione.

     Completare i seguenti campi:

     - **Prima esecuzione**—Specifica la data e l'ora di prima esecuzione del processo.
     - **Numero di ripetizioni aggiuntive**—Il numero di volte che si desidera eseguire il processo. Immettere il valore -1 per definire una serie infinita.
     - **Intervallo di ripetizione**—Il periodo di tempo tra le esecuzioni in serie.

3. Fare clic su OK.

   La pianificazione viene salvata. CA RCM inizializza automaticamente le snapshot di dati in base alla pianificazione.

Tenere traccia dei processi di estrazione dati

Quando viene avviata l'estrazione dei dati nel database di rapporto esterno di CA RCM, nella Inbox viene visualizzato un ticket relativo al processo di estrazione snapshot del database rapporti. È possibile utilizzare il ticket per registrare la generazione di una snapshot dei dati.

Se viene avviata l'estrazione immediata dei dati, il ticket verrà visualizzato immediatamente nella coda.

Se viene pianificata una serie di snapshot dei dati, una volta avviato il processo di estrazione dei dati, sarà possibile visualizzare un nuovo ticket per ciascuna snapshot.

È inoltre possibile revisionare ed eliminare i processi pianificati di estrazione dati nella schermata del portale Pianificazione processi. I processi di estrazione dati vengono elencati in questa schermata con il seguente nome:

EXTRACTION.*extractionJobDetail*

L'etichetta della classe processo contiene il valore **ExtractionJob**.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per tenere traccia dei processi di estrazione dati:

1. Eseguire o pianificare un processo di estrazione dati nel portale CA RCM.
2. Fare clic su Inbox nel menu principale.

   Viene visualizzata la schermata Inbox. Quando un processo di estrazione dati è attivo, un ticket di estrazione snapshot del database rapporti viene visualizzato nella coda. Il titolo del ticket contiene il nome del profilo di esportazione dei dati su cui si basa i processo.

3. Fare clic sul titolo del ticket.

   Il titolo verrà visualizzato.

   Il ticket contiene le seguenti sezioni standard:

   - Intestazione standard del ticket, contenente le informazioni di identificazione e di stato
   - Sezione Ulteriori informazioni, contenente le informazioni relative alla priorità, la gravità e la cronologia del ticket.
   - Sezione Avanzate, consente di aggiungere allegati e note.

4. Consultare la tabella nella sezione relativa ai componenti di estrazione per verificare l'avanzamento del processo.

   Ciascuna riga della tabella descrive un tipo di dati di CA RCM ed il tempo trascorso per l'esportazione di tutti i file di questo tipo selezionati. Una volta completata l'estrazione, lo stato di estrazione corrisponderà al valore TERMINATO per tutti i tipi di dati.

5. Aprire la sezione Parametri di estrazione per il profilo per verificare lo scopo del processo di estrazione.

   La tabella contiene un elenco di tipi di dati inclusi nel profilo di esportazione dati in uso per il processo, nonché il numero di file di dati di ciascun tipo selezionati per l'esportazione.

6. Una volta completata l'estrazione di tutti i tipi di dati, fare clic su Riconosci.

   La stato del ticket diventa Completato e il ticket viene rimosso dalla coda dei ticket attivi.

Eliminazione di profili di estrazione dei dati o di snapshot di dati

L'estrazione di dati a intervalli regolari può generare un consistente volume di dati. Eliminare i dati obsoleti per ridurre le dimensioni del database di rapporto esterno CA RCM. È inoltre possibile pianificare l'eliminazione automatica per una data/ora prestabilita.

Allo stesso modo, si potrà procedere all'eliminazione di un profilo di esportazione dati se il set di dati da esso definito non è più necessario.

Nota: per eseguire questa procedura, è necessario disporre dei diritti a livello di amministratore per il portale CA RCM.

Per eliminare i profili di estrazione dei dati o le snapshot dei dati:

1. Fare clic su Amministrazione, Database di rapporto esterno nel menu principale del portale.

   Viene visualizzata la schermata principale Database di rapporto esterno.

2. (Facoltativo) Eliminare un profilo di estrazione nel seguente modo:

   a. Individuare il profilo di esportazione che si desidera eliminare nell'elenco Profili.

   b. Fare clic su Elimina nella riga relativa al profilo di esportazione.

      Il profilo viene eliminato.

3. (Facoltativo) Eliminare una snapshot di dati nel seguente modo:
   a. Individuare il set di dati che si desidera eliminare nell'elenco Snapshot.
   b. Fare clic su Elimina nella riga relativa a tale set di dati.

      Il set di dati viene eliminato.
4. (Facoltativo) Pianificare l'eliminazione di una snapshot di dati nel seguente modo:
   a. Individuare il set di dati che si desidera eliminare nell'elenco Snapshot.
   b. Fare clic su Pianifica eliminazione nella riga relativa al set di dati.

      Viene visualizzata la finestra di dialogo Pianifica eliminazione snapshot.
   c. Specificare la data e l'ora di eliminazione della snapshot, quindi fare clic su OK.

      L'eliminazione della snapshot avverrà alla data e all'ora prestabilita.

Capitolo 13: Protezione e autorizzazioni

La protezione aziendale è fondamentale, in particolare se si considerano i danni potenziali derivanti dalla perdita, dall'alterazione o dall'utilizzo improprio di dati o risorse da parte di utenti non autorizzati.

L'accesso al portale CA RCM è consentito sia agli amministratori senior che agli utenti di business standard. Ciascun tipo di utente presenta esigenze differenti e utilizza CA RCM in modo diverso. Il portale consente di definire le autorizzazioni e la protezione in base ai ruoli, assicurando in questo modo un livello di protezione adeguato.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Protezione

La protezione software è mirata alla prevenzione di danni accidentali e pericolosi. Ciò è possibile in vari modi. In questa sezione vengono presentate le soluzioni del portale CA RCM relative a problemi di protezione specifici.

Ulteriori informazioni:

Abilitazione della protezione (a pagina 276)
Impostazioni di autenticazione (a pagina 276)
Crittografia. (a pagina 277)

Abilitazione della protezione

La protezione del software può essere configurata nei seguenti modi:

Impostazione predefinita Nega

Tutti gli elementi non autorizzati espressamente vengono bloccati. Sebbene questo metodo possa migliorare la protezione, potrebbe ostacolare la funzionalità.

Impostazione predefinita Consenti

Non ci sono restrizioni. Questa modalità di protezione garantisce il massimo della funzionalità, un requisito adeguato nella fase iniziale di configurazione e controllo del sistema.

Per impostazione predefinita, la protezione del portale CA RCM non è abilitata. Quando un utente esegue l'accesso, utilizzando un nome utente riconosciuto, il portale CA RCM non verifica le autorizzazioni dell'utente in quanto non viene imposta alcuna limitazione alle azioni dell'utente.

Per configurare il tipo di protezione del portale CA RCM, definire un parametro di protezione nel file eurekify.properties.

Il parametro di protezione è simile a:

```
sage.security.disable=true
```

Quando questa proprietà viene impostata su false, CA RCM modifica il metodo di protezione in Impostazione predefinita Nega. L'utente potrà accedere alle sole funzionalità autorizzate esplicitamente.

Ulteriori informazioni:

Autorizzazioni (a pagina 277)

Impostazioni di autenticazione

L'autenticazione consente di garantire che un utente dispone dei privilegi di protezione necessari per accedere al portale CA RCM. Il parametro di protezione riportato di seguito e disponibile nel file eurekify.properties, determina se verrà richiesta la password per accedere al portale CA RCM:

```
sage.security.disable.ADAuthentication=true
```

Quando questa proprietà è impostata su True, l'utente non necessita della password per accedere al portale CA RCM. Per eseguire l'accesso è sufficiente una qualsiasi combinazione alfanumerica.

Quando la proprietà viene impostata su False, l'utente deve immettere una password registrata per accedere al portale CA RCM.

Le password vengono archiviate in un server Active Directory aziendale. Quando un utente tenta di accedere, CA RCM invia il nome utente e la password al server Active Directory per eseguire l'autenticazione.

Crittografia.

La crittografia è raccomandata quando l'utente procede all'invio dei dati di accesso e della password. Il parametro di protezione impostato nel file eurekify.properties è il seguente:

```
sage.security.disable.ssl.ADAuthentication=true
```

Quando tale parametro è impostato su True, l'autenticazione SSL (Secure Sockets Layer SSL) viene disabilitata.

Quando il parametro viene impostato su False e la crittografia SSL è abilitata, l'utente deve fornire il file keystore nel seguente parametro di protezione:

```
sage.security.eurekify.keyStore.file=
```

Questo file è un database che archivia la chiave pubblica e privata necessarie per la crittografia e la decodificazione SSL.

Autorizzazioni

Quando la protezione è abilitata, qualunque azione dell'utente viene controllata sulla base delle autorizzazioni di cui dispone.

Per abilitare protezione in CA RCM, modificare il file di configurazione autorizzazioni. (eurekify.cfg). Ciascun ruolo del file di configurazione costituisce un set di autorizzazioni. Ciascuna risorsa del file di configurazione rappresenta una regola o filtro che definisce l'ambito di accesso alle funzioni o ai dati del portale. Per concedere autorizzazioni a un utente, associare le risorse appropriate a un ruolo e verificare che l'utente sia un membro di tale ruolo.

Non esistono filtri di autorizzazione per le funzionalità di Delega amministratore secondario o Delega supervisore.

Nota: i responsabili dell'approvazione possono visualizzare i contenuti di un ticket di approvazione, anche se l'amministratore non ha concesso al responsabile dell'approvazione le autorizzazioni necessarie. CA RCM definisce le risorse per la soluzione di questo problema in background. Tali autorizzazioni sono limitate ai requisiti specifici della campagna.

Ulteriori informazioni:

File di configurazione autorizzazioni (a pagina 278)

File di configurazione autorizzazioni

Per gestire le autorizzazioni per CA RCM, creare risorse nel file di configurazione autorizzazioni (eurekify.cfg) utilizzando lo strumento client DNA. I seguenti tipi di risorse sono predefiniti in CA RCM:

- Risorse di tipo collegamento: determinano le opzioni di menu visibili per ciascun utente.
- Risorse di tipo Doc_Access: determinano l'accesso a file di documento di CA RCM, quali configurazioni, schede di audit, universi, ecc.
- Risorse di tipo filtro: determinano l'accesso a entità di CA RCM specifiche.

Per creare risorse nel file di configurazione autorizzazioni (eurekify.cfg)

1. Verificare che il server di database e il server CA RCM siano in esecuzione.
2. Eseguire lo strumento client DNA.
3. Fare clic su File, Rivedi database.

   Viene visualizzata la procedura guidata del database.
4. Selezionare il file Eurekify.cfg, deselezionare la casella di controllo di protezione in scrittura, e fare clic su Apri.

   Viene visualizzato il file Eurekify.cfg. Ciascun ruolo del file di configurazione costituisce un set di autorizzazioni. Ciascuna risorsa rappresenta una regola o un filtro che definisce l'ambito di accesso alle funzioni o ai dati del portale.
5. Fare clic sull'icona del database risorse oppure selezionare Visualizza e il database risorse.

   In una nuova finestra, viene visualizzato il database risorse associato alla configurazione.

6. Nella finestra del database risorse, fare clic con il tasto destro del mouse e selezionare Aggiungi risorsa.

   Viene visualizzata la schermata Dettagli della risorsa.

7. Compilare i campi con le informazioni appropriate in base al tipo di risorsa che si desidera aggiungere (Collegamento, Doc_Access, o Filtro.)

8. Fare clic su OK.

9. Ripetere i passaggi da 6 a 8 per ciascuna risorsa da aggiungere.

10. Aggiungere le nuove risorse al file di configurazione, nel seguente modo:

    a. Selezionare una nuova risorsa e posizionarla nella sezione della risorsa della finestra Eurekify.cfg.

       Il cursore si converte in un'icona AGGIUNGI.

    b. Rilasciare il cursore.

       Le nuove risorse vengono aggiunte al file di configurazione.

11. Salvare le modifiche nel file Eurekify.cfg.

Risorse di tipo collegamento

Le risorse di tipo collegamento determinano le opzioni di menu visibili per ciascun utente.

La sintassi generale è la seguente:

```
[<Menu-Name>.<sub-menu>]
```

Immettere la sintassi di risorsa nel campo Res Name 1.

Ad esempio: [Self-Service.*] consente agli utenti collegati all'autorizzazione di risorsa di visualizzare ed utilizzare tutti i menu self-service disponibili.

Per escludere un menu o un elemento del menu dalle opzioni del menu dell'utente, aggiungere [EX] dopo le parentesi quadre.

Ad esempio, se si desidera escludere l'elemento di menu di richiesta di nuovo ruolo, utilizzare la seguente sintassi:

```
[SelfService.requestNewRole][EX]
```

Risorse di tipo Doc_Access

Risorse di tipo Doc_Access: determinano l'accesso a file di documento di CA RCM, quali configurazioni, schede di audit, universi, ecc.

La sintassi generale è la seguente:

```
[<Document type>]
```

Immettere la sintassi di risorsa nel campo Res Name 1.

Ad esempio: [AUDITCARD] consente agli utenti collegati alla risorsa di accedere a quel tipo di file.

Per impostare il livello di accesso dell'utente ai file, aggiungere il modificatore Lettura ([R]) o Lettura/Scrittura ([RW]).

Il valore immesso nel campo Res Name2 definisce il livello di autorizzazione. Un asterisco (*) indica le autorizzazioni complete per i file di questo tipo, oppure un'entità specifica, quale il nome di una configurazione, di un universo, ecc.

Risorse di tipo filtro

Le risorse di tipo filtro determinano l'accesso a entità di CA RCM specifiche. I filtri si basano sul formato filtro LDAP standard.

Quando si aggiunge una risorsa filtro a CA RCM, è possibile utilizzare i filtri seguenti:

- [Filter_User]
- [Filter_Role]
- [Filter_Resource]

Se si utilizza una risorsa filtro, compilare i seguenti campi aggiuntivi:

Res Name 1

Specifica il filtro da utilizzare: Filter_User, Filter_Role, o Filter_Resource.

Res Name 2

Specifica il nome dell'universo.

Res Name 3

Specifica il nome o il numero del filtro.

Descrizione

Specifica una descrizione del filtro.

Tipo

Definisce il tipo di risorsa: Filtro.

Filter1

Definisce il filtro. Ad esempio, (>(type=role)(A(type=user)(sageUser=$$PersonID$$))).

Formato filtro

I filtri si basano sul formato filtro del prefisso LDAP. Il filtro viene creato a partire da una espressione che, a sua volta, viene creata a partire da espressioni secondarie.

Ciascuna espressione di filtro viene racchiusa da parentesi ("(",")") e rappresenta un set di entità CA RCM.

La forma di espressione più semplice di un filtro è una coppia campo-valore formata da un nome di campo dell'entità CA RCM e il valore separati da un segno di uguale. Ad esempio: "(Location=Cayman)" or "(PersonID=86.*)".

Un altro filtro semplice è (Name>Smith) che restituisce gli utenti il cui nome, secondo l'ordine alfabetico, segue Smith. Ad esempio, il seguente filtro:

```
(&(UserName>C)(UserName<F))
```

restituisce i nomi utente compresi tra le lettere C e F (incluse).

Un altro filtro semplice restituisce le corrispondenze tra entità. Tale filtro inizia con una tilde (~), e contiene una coppia valore-entità formata dal tipo di entità CA RCM (utente/ruolo/risorsa) e il nome di un'entità associata separato da un segno di uguale. Per le risorse, il simbolo ~ è seguito da tre set di parentesi contenenti le tre coppie. Ad esempio:

```
(~(role=Cayman)) oppure (~(resname1=email)(resname2=outlook)(resname3=WinNT))
```

Il filtro può contenere anche operatori logici. Gli operatori disponibili sono AND, OR, e NOT. I simboli operatori sono i seguenti:

& - AND

| - OR

! – NOT

Tali simboli vengono utilizzati come prefissi e devono essere collocati prima dell'espressioni, ad esempio:

`"(&(Location=Cayman)(Organization=Finance))" - utenti del dipartimento finanziario di Cayman.`

`"(|(Country=US)(Country=UK))" – utenti in USA o UK.`

`"(!(Active=false))" – utenti attivi`

La complessità del filtro può variare secondo le necessità, a patto che soddisfino le regole precedentemente elencate. Ad esempio:

`"(&(|(Country=US)(Country=UK))(&(!(Active=false))(Organization=Finance)))"`

Questo filtro restituisce gli utenti attivi in USA o UK e appartenenti al dipartimento finanziario.

Estensioni filtro

Le estensioni filtro sono destinate ad uso interno (campagne). I seguenti filtri aggiuntivi fanno riferimento al modello di RACI:

A — entità approvate

> — collegamenti alle entità approvate

Ad esempio:

- Tutti i ruoli il cui responsabile dell'approvazione è “AD1\Admin”

  `(A(type=role)(sageUser=AD1\Admin))`

- Tutti i ruoli collegati agli utenti il cui manager è “AD1\Admin”

  `(>(type=role)(A(type=user)(sageUser=AD1\Admin)))`

Assegnazione di una risorsa a un ruolo.

L'assegnazione di risorse a un ruolo concede agli utenti di tale ruolo l'accesso alle autorizzazioni del portale definite.

Per assegnare le risorse a un ruolo

1. Nella finestra Eurekify.cfg dello strumento client DNA, selezionare le nuove risorse e trascinarle su un ruolo elencato nella sezione Ruolo della finestra.

   Il cursore si converte in un'icona di collegamento.

2. Rilasciare il cursore.

   Le nuove risorse vengono associate al ruolo specificato nella Fase 1.

3. Fare clic con il tasto destro del mouse sul ruolo specificato nella Fase 1 e selezionare Show All Linked Entities (Visualizza tutte le entità collegate).

   L'utente e le entità di risorsa associate al ruolo vengono evidenziate.

   Nota: se si desidera aggiungere utenti a un ruolo, selezionare l'utente nella sezione Utente della finestra Eurekify.cfg e trascinarlo sul ruolo elencato nella sezione Ruolo della finestra.

4. Verificare che le nuove risorse siano state associate al ruolo specificato nella Fase 1.

5. Salvare le modifiche nel file Eurekify.cfg.

Caso di utilizzo: Applicazione di filtri per concedere l'accesso self-service a un utente

Per consentire a un utente di accedere a tutte le entità di cui è titolare con la funzionalità self-service, aggiungere le seguenti risorse di tipo di filtro a CA RCM mediante lo strumento client DNA.

1. Aggiungere un filtro utente completando la schermata dei dettagli della risorsa nel seguente modo:

   - Res Name 1: [FILTER_USER]
   - Res Name 2: *
   - Descrizione: gli utenti possono visualizzare sé stessi negli universi con il campo LoginID.

- Tipo: Filtro
- Filter1: (user.LoginID=$$PersonID$$)

2. Aggiungere un filtro ruolo completando la schermata dei dettagli della risorsa nel seguente modo:
   - Res Name 1: [FILTER_ROLE]
   - Res Name 2: *
   - Descrizione: gli utenti possono visualizzare i propri ruoli negli universi con il campo LoginID.
   - Tipo: Filtro
   - Filter1: (~(user.LoginID=$$PersonID$$))
3. Aggiungere un filtro di risorsa completando la schermata dei dettagli della risorsa nel seguente modo:
   - Res Name 1: [FILTER_RES]
   - Res Name 2: *
   - Descrizione: gli utenti possono visualizzare le proprie risorse negli universi con il campo LoginID.
   - Tipo: Filtro
   - Filter1: (~(user.LoginID=$$PersonID$$))

   Nota: per evitare il troncamento della stringa di filtro, aumentare la larghezza della colonna Filter1 nella schermata popup Edit Resource (Modifica risorsa) prima di immettere la stringa.
4. Immettere un valore nel campo di ID del filtro (Res Name 3) per ciascun nuovo filtro di risorsa, in base alla sequenza numerica.
5. Associare i nuovi filtri risorsa a un ruolo.
6. Salvare le modifiche nel file Eurekify.cfg.

Importante: Se è stato eseguito il mapping dell'attributo LoginID su un attributo diverso dall'ID di accesso nell'universo, sostituire l'attributo LoginID con l'attributo corretto del filtro. Ad esempio, se gli ID di accesso vengono archiviati nell'attributo GUUID, modificare il filtro nel seguente modo:

(user.GUUID=$$PersonID$$)

Capitolo 14: Risoluzione dei problemi

Nel presente capitolo viene fornito un elenco dei messaggi di errore del portale CA RCM

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

Messaggi di errore

CA RCM contiene un sistema di messaggi pensato per avvertire l'utente quanto un'attività non può essere completata come definito oppure quando sono necessarie ulteriori informazioni per il completamento dell'attività. La tabella seguente visualizza i messaggi tipici ed il tipo di azione da eseguire.

Campo	Codice	Descrizione
settings.raci.create.missingmanagers.errcode	adm001	Prima di creare una configurazione RACI, si consiglia di compilare tutti i campi di gestione dell'universo per aggiungere automaticamente i collegamenti al responsabile dell'approvazione.
settings.raci.create.alreadyexist.errcode	adm002	Configurazioni RACI già esistenti per {0}
settings.raci.create.fail.errcode	adm003	Impossibile creare configurazioni RACI per {0}
required.errcode	app001	Il campo '${label}' è obbligatorio.
iconverter.errcode	app002	'${input}' non è un ${type} valido.
numbervalidator.range.errcode	app003	${input} non è un valore compreso fra ${minimum} e ${maximum}.
numbervalidator.minimum.errcode	app004	'${input}' è inferiore al valore minimo di ${minimum}.
numbervalidator.maximum.errcode	app005	'${input}' è maggiore del valore massimo di ${maximum}.
numbervalidator.positive.errcode	app006	'${input}' deve essere positivo.

Campo	Codice	Descrizione
numbervalidator.negative.errcode	app007	'${input}' deve essere negativo.
stringvalidator.range.errcode	app008	La lunghezza di '${input}' non è compresa tra ${minimum} e ${maximum} caratteri.
stringvalidator.minimum.errcode	app009	'${input}' è inferiore al valore minimo di ${minimum} caratteri.
stringvalidator.maximum.errcode	app010	'${input}' è maggiore del valore massimo di ${maximum} caratteri.
stringvalidator.exact.errcode	app011	La lunghezza di '${input}' non corrisponde a ${exact} caratteri.
datevalidator.range.errcode	app012	La lunghezza di '${input}' non è compresa tra ${minimum} e ${maximum}.
datevalidator.minimum.errcode	app013	'${input}' è inferiore al valore minimo di ${minimum}.
datevalidator.maximum.errcode	app014	'${input}' è maggiore del valore massimo di ${maximum}.
patternvalidator.errcode	app015	'${input}' non corrisponde al modello '${pattern}'.
emailaddressvalidator.errcode	app016	'${input}' non è un indirizzo di posta elettronica valido.
creditcardvalidator.errcode	app017	Numero di carta di credito non valido
urlvalidator.errcode	app018	'${input}' non è un URL valido.
equalinputvalidator.errcode	app019	'${input0}' a partire da ${label0} e '${input1}' a partire da ${label1} devono essere uguali
equalpasswordinputvalidator.errcode	app020	${label0} e ${label1} devono essere uguali
user.count.roles.alert.description.errcode	apr001	L'utente dispone di {0} ruoli
user.count.resources.alert.description.errcode	apr002	L'utente dispone di {0} risorse
role.count.users.alert.description.errcode	apr003	Il ruolo dispone di {0} utenti
role.count.children.alert.description.errcode	apr004	Il ruolo dispone di {0} figli
role.count.resources.alert.description.errcode	apr005	Il ruolo dispone di {0} risorse

Campo	Codice	Descrizione
resource.count.users.alert.description.errcode	apr006	La risorsa dispone di {0} utenti
resource.count.roles.alert.description.errcode	apr007	La risorsa dispone di {0} ruoli
campaignchoicesvalidator.errcode	arp001	Selezionare almeno un'opzione per il campo ${byfield}.
configurationname.required.errcode	arp002	Selezionare una configurazione.
campaignname.required.errcode	arp003	Selezionare una campagna.
byfield.required.errcode	arp004	Selezionare il parametro "Per Campo".
auditcard.required.errcode	arp005	Selezionare scheda di audit.
sort.required.errcode	arp006	Selezionare il metodo di ordinamento.
campaignfilteroption.required.errcode	arp007	Scegliere il tipo di filtro.
campaign.sendreminder.error.errcode	cmp001	L'invio dei promemoria è stato interrotto. L'evento di posta elettronica non è attivo. Aggiornare il parametro di posta elettronica [tms.configuration.mail.events] in eurekify.properties
campaign.text.campagin.errors.found.errcode	cmp002	Errori trovati
campaign.error.nouniversesavilable.errcode	cmp003	Nessun universo disponibile
campaign.error.missingcampaigndescription.errcode	cmp004	Nome campagna mancante
campaign.error.missingenddate.errcode	cmp005	Data di fine mancante
campaign.error.duedatemustbeinthefuture.errcode	cmp006	La data di fine deve essere successiva
campaign.error.configurationmustbeselected.errcode	cmp007	È necessario selezionare la configurazione
campaign.error.racinotavailablefor.errcode	cmp008	RACI non disponibile per ({0})
campaign.error.campaignalreadyexists.errcode	cmp009	La campagna [{0}] esiste già.
campaign.error.noaccess.errcode	cmp010	L'utente {0} non ha accesso alla campagna {1}
settings.strings.ie.errors.missingname.errcode	cst001	Campo Nome mancante.
settings.strings.ie.errors.missingdescription.errcode	cst002	Campo Descrizione mancante.

Campo	Codice	Descrizione
settings.strings.ie.errors.namealreadyexist.errcode	cst003	Nome duplicato. Il nome è già in uso.
settings.strings.ie.errors.missinguniverse.errcode	cst004	Campo Universo mancante.
settings.strings.ie.errors.missingsettings.errcode	cst005	Impossibile trovare il file XML delle impostazioni {0}.
settings.strings.ie.errors.missingmapping.errcode	cst006	Impossibile trovare il file XML di mapping {0}.
settings.strings.ie.errors.missingenrichment.errcode	cst007	Impossibile trovare il file XML di integrazione {0}.
settings.strings.ie.errors.missingpassword.errcode	cst008	Campo Password mancante.
settings.strings.ie.errors.missingmaxduration.errcode	cst009	Campo Durata massima mancante.
settings.strings.ie.errors.errorparsingmaxduration. codice errore	cst010	Errore durante l'analisi del campo Durata massima. Utilizzare valori interi.
settings.strings.ie.errors.missingconnectorclientclass.errcode	cst011	Classe client del connettore da utilizzare mancante.
settings.strings.ie.errors.missingworkflowprocess. codice errore	cst012	Processo del flusso di lavoro mancante.
settings.strings.ie.errors.missingtickettype.errcode	cst013	Tipo ticket mancante.
dashboard.compliance.error.noname.errcode	dbc001	Immettere i nomi di tutte le schede di audit
dashboard.compliance.error.multiname.errcode	dbc002	Il nome {0} compare ripetutamente
dashboard.compliance.error.nocard.errcode	dbc003	Immettere tutte le schede di audit
dashboard.compliance.error.multicard.errcode	dbc004	La scheda di audit {0} compare più di una volta
dashboard.compliance.error.nobpralerts.errcode	dbc005	La scheda di audit {0} non contiene avvisi delle Regole del processo di business
entity.emptylist.errcode	eml001	Nessuna corrispondenza trovata

Campo	Codice	Descrizione
mail.builder.createticket.sage.errticket.subject.errcode	mal001	Nuovo ticket di errore. Titolo:{3}
mail.builder.createticket.sage.errticket.body.errcode	mal002	Un ticket di errore (id
properties.errormsg.propertyalreadyexists.errcode	prp001	La proprietà {0}" esiste già
properties.errormsg.unencryptedpropertyalreadyexists.errcode	prp002	Una proprietà non crittografata [{0}] esiste già. Rimuovere la proprietà.
properties.errormsg.contcreateemptyproperty.errcode	prp003	Impossibile creare una proprietà con chiave nulla/vuota.
loginpage.userauthentication.failed.errcode	prt006	Autenticazione utente non riuscita. Nome e/o password utente non validi
loginpage.connecttoauthenticationservice.failed.codice errore	prt007	Impossibile connettersi al servizio di autenticazione. Contattare l'amministratore di sistema.
loginpage.userauthentication.failed.sageadmin.codice errore	prt008	Password amministratore non corretta.
loginpage.userauthentication.failed.sagebatch.errcode	prt009	Password utente batch incorretta.
loginpage.userauthorization.failed.errcode	prt010	Autorizzazione utente non riuscita: {0}. L'utente non esiste nella configurazione {1}.
internalerrorpage.label.info1.errcode	prt011	Si è verificato un errore. Per maggiori informazioni consultare il file di registro.
internalerrorpage.label.info2.errcode	prt012	Per effettuare nuovamente l'accesso, fare clic qui
sagemaster.headers.foundconflicts.errcode	sgm001	Errore Si è verificato un errore di conflitto nel campo Accesso alla configurazione principale
sagemaster.headers.countduplicates.errcode	sgm002	Sono stati trovati {0} accessi duplicati. Rivedere:
selfservice.error.loading.bpr.errcode	sls001	Impossibile caricare il file delle Regole del processo di business [{0}]. Si procederà senza di esso.

Campo	Codice	Descrizione
selfservice.error.finding.bpr.errcode	sls002	Non è stato definito nessun file delle Regole del processo di business, si procederà senza di esso
selfservice.error.finding.universe.errcode	sls003	Nessun universo disponibile
selfservice.error.starting.approval.errcode	sls004	Errore durante l'avvio del processo di approvazione
selfservice.validate.descriptionrequired.errcode	sls005	Campo Descrizione obbligatorio.
selfservice.validate.nouserisselected.errcode	sls006	Nessun utente selezionato
selfservice.validate.norequestsmade.errcode	sls007	Nessuna richiesta inoltrata.
selfservice.validate.missingraciconfigurations.errcode	sls008	Configurazioni RACI mancanti
selfservice.validate.errorgettingraciconfigurations. codice errore	sls009	Errore durante l'acquisizione delle configurazioni
selfservice.validate.missingaccountablefor.errcode	sls010	Responsabile dell'approvazione mancante per: {0}
selfservice.validate.racierrorfor.errcode	sls011	Errore RACI per: {0}
settings.headers.editimportexportpage.error.errcode	ste001	Errore durante il recupero dell'oggetto connettore: {0}
settings.headers.edituniversepage.error.errcode	ste002	Errore durante il recupero dell'oggetto connettore
changeapproval.child.remove.user.role.info.title.rejected.errcode	tkt001	Richiesta di eliminazione del ruolo {1} dall'utente {1} - Rifiutata.
changeapproval.child.remove.user.role.info.title.failed.errcode	tkt002	Richiesta di eliminazione del ruolo {0} dall'utente {1} - Non riuscita..
changeapproval.child.remove.user.role.notification .title.errcode	tkt003	Richiesta di eliminazione del ruolo {1} dall'utente {0} già in elaborazione.
changeapproval.child.add.user.resource.info.title .rejected.errcode	tkt005	Richiesta di aggiunta della risorsa {1} all'utente {1} - Rifiutata.
changeapproval.child.add.user.resource.info.title .failed.errcode	tkt006	Richiesta di aggiunta della risorsa {0} all'utente {1} - Non riuscita.
changeapproval.child.add.user.resource.info .description.rejected.errcode	tkt007	Richiesta di aggiunta della risorsa {1} all'utente {0} rifiutata - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}

Campo	Codice	Descrizione
changeapproval.child.add.user.resource.info .description.failed.errcode	tkt008	Richiesta di aggiunta della risorsa {1} all'utente {0} non riuscita - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.remove.user.resource.info .title.rejected.errcode	tkt009	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dall'utente {0} - Rifiutata.
changeapproval.child.remove.user.resource.info .title.failed.errcode	tkt010	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dall'utente {0} - Non riuscita.
changeapproval.child.remove.user.resource.info .description.rejected.errcode	tkt011	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} all'utente {0} rifiutata - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.remove.user.resource.info .description.failed.errcode	tkt012	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dall'utente {0} non riuscita - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.remove.user.resource .notification.title.errcode	tkt013	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dall'utente {0} già in corso.
changeapproval.child.remove.user.resource .notification.description.errcode	tkt014	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dall'utente {0} già in corso - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.add.role.role.info.title.rejec ted.errcode	tkt015	Richiesta di aggiunta del ruolo {0} al ruolo {1} - Rifiutata.
changeapproval.child.add.role.role.info.title.faile d .errcode	tkt016	Richiesta di aggiunta del ruolo {0} al ruolo {1} - Non riuscita.
changeapproval.child.add.role.role.info.descriptio n .rejected.errcode	tkt017	Richiesta di aggiunta del ruolo {0} al ruolo {1} rifiutata - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.add.role.role.info.descriptio n .failed.errcode	tkt018	Richiesta di aggiunta del ruolo {0} al ruolo {1} non riuscita - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.add.role.role.notification.til e .errcode	tkt019	Richiesta di aggiunta del ruolo {0} al ruolo {1} in corso.
changeapproval.child.add.role.role.notification .description.errcode	tkt020	Richiesta di aggiunta del ruolo {0} al ruolo {1} già in corso - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}

Campo	Codice	Descrizione
changeapproval.child.remove.role.role.info.title .rejected.errcode	tkt021	Richiesta di eliminazione del ruolo {0} dal ruolo {1} - Rifiutata.
changeapproval.child.remove.role.role.info.title.f ailed.errcode	tkt022	Richiesta di eliminazione del ruolo {0} dal ruolo {1} - Non riuscita.
changeapproval.child.remove.role.role.info .description.rejected.errcode	tkt023	Richiesta di eliminazione del ruolo {0} dal ruolo {1} rifiutata - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.remove.role.role.info .description.failed.errcode	tkt024	Richiesta di eliminazione del ruolo {0} dal ruolo {1} non riuscita - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.remove.role.role.notificatio n.title.errcode	tkt025	Richiesta di eliminazione del ruolo {0} dal ruolo {1} in corso.
changeapproval.child.remove.role.role.notificatio n .description.errcode	tkt026	Richiesta di eliminazione del ruolo {0} dal ruolo {1} già in corso - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.add.role.resource.info.title .rejected.errcode	tkt027	Richiesta di aggiunta della risorsa {1} all'utente {1} - Rifiutata.
changeapproval.child.add.role.resource.info.title. failed.errcode	tkt028	Richiesta di aggiunta della risorsa {0} al ruolo {1} - Non riuscita.
changeapproval.child.add.role.resource.info .description.rejected.errcode	tkt029	Richiesta di aggiunta della risorsa {1} al ruolo {0} rifiutata - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.add.role.resource.info.desc ription.failed.errcode	tkt030	Richiesta di aggiunta della risorsa {1} al ruolo {0} non riuscita - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.add.role.resource.notificati on .title.errcode	tkt031	Richiesta di aggiunta della risorsa {1} al ruolo {0} in corso.
changeapproval.child.add.role.resource.notificati on .description.errcode	tkt032	Richiesta di aggiunta della risorsa {1} al ruolo {0} già in corso - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.remove.role.resource.info.t itle .rejected.errcode	tkt033	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dal ruolo {1} - Rifiutata.
changeapproval.child.remove.role.resource.info.t itle .failed.errcode	tkt034	Richiesta di eliminazione della risorsa {0} dal ruolo {1} - Non riuscita.

Campo	Codice	Descrizione
changeapproval.child.remove.role.resource.info .description.rejected.errcode	tkt035	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dal ruolo {0} rifiutata - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.remove.role.resource.info .description.failed.errcode	tkt036	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dal ruolo {0} non riuscita - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.remove.role.resource .notification.title.errcode	tkt037	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dal ruolo {0} già in corso.
changeapproval.child.remove.role.resource .notification.description.errcode	tkt038	Richiesta di eliminazione della risorsa {1} dal ruolo {0} già in corso - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
changeapproval.child.role.task.addroletoraci .description.errcode	tkt039	Per continuare, selezionare un utente responsabile dell'approvazione per il ruolo {0}
changeapproval.child.remove.user.role.notificati on .description.errcode	tkt094	Richiesta di eliminazione del ruolo {1} dall'utente {0} già in corso - La richiesta è stata inviata sull'universo {2} da {3}
login.errors.invalidcredentials.errcode	tms001	Utente/password non trovati.
login.errors.invalidcredentials.errcode	tms001	Provare ad immettere wicket/wicket come combinazione nome utente/password
page.admin.failuremessage.errcode	tms002	{0} non riuscito.
error.validate.optionvalue.errcode	tms003	Valore {0} non consentito in {1}.
error.validate.command.notfound.errcode	tms004	ID di comando {0} non trovato.
error.validate.command.disabled.errcode	tms005	ID di comando {0} non abilitato.
error.addattachment.noname.errcode	tms006	Impossibile salvare l'allegato. Completare il Nome campo
error.filter.errcode	tms007	Il filtro '{0}' contiene un errore di sintassi. {1}
error.filter.resultempty.errcode	tms008	L'utente non esiste.

Campo	Codice	Descrizione
error.command.revokecmd.errcode	tms009	Impossibile revocare il ticket {0}. Ticket di processo mancanti {1}.
error.command.revokecmd.msg2.errcode	tms010	Impossibile revocare il ticket {0} con i ticket di processo {1}. Sono presenti {2} ticket attività al di fuori della struttura ticket.
error.command.linkcommands.errcode	tms011	Impossibile creare i comandi:{0}, {1}
error.command.startjobcommand.errcode	tms012	Impossibile avviare il processo per il ticket {0}. Il ticket contiene già un riferimento per il processo {1}
error.command.startjobcommand.checkjobticket exists.errcode	tms013	Impossibile eseguire l'attività [checkjobticketexists] nel processo [{1}] del ticket {0}. Verificare la porta del Sistema di gestione ticket nel servizio Web del Sistema di gestione ticket del flusso di lavoro Workpoint.
error.workflow.connection.errcode	tms014	Impossibile connettersi all'URL Workpoint:{0}. Informazioni:{1}
error.service.createconsulttickets.errcode	tms015	Nessun ticket padre
error.service.createconsulttickets2.errcode	tms016	Impossibile trovare utenti di consulenza, {0}
error.service.createconsulttickets3.errcode	tms017	Impossibile creare ticket di consulenza. {0}
error.service.validatevalue.errcode	tms018	Impossibile aggiornare il campo {0} con il valore {1} nel tipo ticket {2}
error.command.saveticket.optimisticlockexceptio n .errcode	tms019	Il ticket è stato aggiornato da un altro utente. Riaprire il ticket.
error.validate.valuelength.errcode	tms020	Convalida non riuscita per il valore:{0}. La lunghezza del valore non deve essere maggiore di {1}
error.validate.date.errcode	tms021	Impossibile analizzare la data: {0}"
error.batchtask.errcode	tms022	[{6}] Impossibile eseguire il batch actionname
error.batchtask.startjob.errcode	tms023	Azione {0} del processo {2} non riuscita. Rieseguire il conteggio:{1}

Campo	Codice	Descrizione
error.update.ticket.errcode	tms024	Impossibile aggiornare il ticket [id
error.campaignnamenotfound.errcode	tms025	Campagna {0} non trovata.
page.recordnotfound.message.errcode	tms026	{0} non trovato in {1}
page.internalerror.info1.errcode	tms027	Si è verificato un errore. Per maggiori informazioni consultare il file di registro.
page.internalerror.info2.errcode	tms028	null
page.expirederror.info1.errcode	tms029	Sessione scaduta. Effettuare nuovamente l'accesso.
page.expirederror.info2.errcode	tms030	null
error.workpoint.dbconnection.errcode	tms031	Connessione al database Workpoint terminata.
text.dialogs.runfailed.errcode	txd001	Impossibile eseguire {0},consultare i file di registro.
text.dialogs.runfailed.errcode	txs002	Impossibile eseguire {0},consultare i file di registro.
settings.strings.universe.masterequalmodel.errco de	ust001	Avviso: la configurazione principale e la configurazione modello coincidono.
settings.strings.universes.errors.missingname .errcode	ust002	Campo Nome mancante.
settings.strings.universes.errors.missingdescriptio n .errcode	ust003	Campo Descrizione mancante.
settings.strings.universes.errors.missingdescriptio n .errcode	ust004	Nome duplicato. Il nome è già in uso.
settings.strings.universes.errors.missingmaster .errcode	ust005	Campo Nome configurazione principale mancante.
settings.strings.universes.errors.missingmodel .errcode	ust006	Campo Nome configurazione modello mancante.
settings.strings.universes.errors.missingauditsetti ngsfile.errcode	ust007	Impossibile trovare il file di impostazioni di audit {0}.
settings.strings.universes.errors.masterisnotread only .errcode	ust008	La configurazione principale ({0}) non è di sola lettura.

Campo	Codice	Descrizione
settings.strings.universes.errors.masterhasparent .errcode	ust009	La configurazione principale ({0}) contiene una configurazione padre.
settings.strings.universes.errors.masternotlogged .errcode	ust010	La configurazione modello ({0}) non è registrata.
settings.strings.universes.errors.modelisnotreado nly .errcode	ust011	La configurazione modello ({0}) non è di sola lettura.
settings.strings.universes.errors.modelhasparent. errcode	ust012	La configurazione modello ({0}) contiene una configurazione padre.
settings.strings.universes.errors.modelnotlogged .errcode	ust013	La configurazione modello ({0}) non è registrata.
settings.strings.universes.errors.errorswasfound .errcode	ust014	Sono stati trovati i seguenti problemi:
settings.strings.universes.errors.wouldliketoautof ix .errcode	ust015	Procedere alla correzione automatica?
error.workpoint.dbconnection.errcode	wp001	Connessione al database Workpoint terminata.

Appendice A: Proprietà di CA RCM

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

tms.delegate.filter

Consente di filtrare l'elenco utenti dell'opzione di delega. Comprende tre opzioni:

Descrizione	Filtro di delega predefinito
Proprietà	tms.delegate.filter
Esempio	tms.delegate.filter=GFilter=(Organization=$$owner.Organization$$)
Descrizione	Filtro per tipo di ticket
Proprietà	tms.delegate.filter.TicketType.SAGE.ChangeApprovalParentTicket
Esempio	tms.delegate.filter.TicketType.SAGE.ChangeApprovalParentTicket=GFilter=(Organization=cookingdept)
Descrizione	Filtro Nome ticket
Proprietà	tms.delegate.filter.LinkUser-Role
Esempio	tms.delegate.filter.LinkUser-Role=GFilter=(Email=ssimhi@eurekify.com)

La proprietà "nome" (se definita) precede la proprietà "tipo" che, a sua volta, precede la proprietà di delega predefinita.

tms.escalate.filter

Consente di filtrare l'elenco utenti dell'opzione Delega supervisore. Comprende tre opzioni:

Descrizione	Filtro Delega supervisore predefinito
Proprietà	tms.escalate.filter
Esempio	tms.escalate.filter=GFilter=(Organization=$$owner.Organization$$)
Descrizione	Filtro per tipo di ticket
Proprietà	tms.escalate filter.TicketType.SAGE.ChangeApprovalParentTicket
Esempio	tms.escalate.filter.TicketType.SAGE.ChangeApprovalParentTicket=GFilter=(Organization= cookingdept)
Descrizione	Filtro Nome ticket
Proprietà	tms.escalate.filter.LinkUser-Role
Esempio	tms.escalate.filter.LinkUser-Role=GFilter=(Email=ssimhi@eurekify.com)

tms.campaign.[campaign-type].reassign.filter

Consente di filtrare l'elenco utenti dell'opzione Riassegna. Comprende tre opzioni:

Descrizione	Filtro Riassegna
Proprietà	tms.campaign.[campaign-type].reassign.filter
Esempio	tms.campaign.userCertification.reassign.filter=GFilter=(Organization= $$owner.Organization$$) tms.campaign.roleCertification.reassign.filter=GFilter=(Organization= $$owner.Organization$$) tms.campaign.resourceCertification.reassign.filter=GFilter=(Organization= $$owner.Organization$$)

Appendice B: Struttura del portale (XML)

Se si desidera modificare la struttura del portale CA RCM, ad esempio rimuovere una sezione del portale non utilizzata, apportare le modifiche necessarie al file portal-structure.xml . Il file portal-structure.xml è disponibile nei seguenti percorsi:

- JBoss: *Jboss_install_folder*/conf
- WebSphere: /eurekify.war/WEB-INF/classes/com/eurekify/web/portal/links

Appendice C: File di dati CA RCM

Per rappresentare una configurazione, CA RCM utilizza tre tipi diversi di file in formato testo correlati tra loro e separati da una virgola.

I file di database utenti e risorse contengono le informazioni di base relative agli utenti ed alle risorse. Il file di configurazione contiene le parti dinamiche di una configurazione, ovvero le informazioni relative ai ruoli e alle rispettive relazioni.

Questa sezione contiene i seguenti argomenti:

File del database utenti

I nomi dei file del database utenti terminano con il suffisso .udb. A ciascun utente corrisponde una riga nel file, in cui vengono specificati i valori per i seguenti campi separati da una virgola (nell'ordine):

- ID personale (principale)
- Nome utente
- Nome organizzazione
- Tipo organizzazione
- (Facoltativo) Un numero illimitato di campi aggiuntivi.

Sebbene si tratti di un'opzione facoltativa, la definizione di un universo richiede di specificare i campi per i seguenti tipi di informazioni relative all'utente. Definire i campi nei file con estensione .udb che costituiscono la base di un file di configurazione in un universo.

- ID di accesso
- Indirizzo di posta elettronica dell'utente
- ID Manager

Esempio: file del database utenti

Il seguente esempio di file con estensione .udb. contiene 3 record relativi all'utente.

```
PersonID,UserName,OrgName,OrgType,Country,Location,ManagerID,email,LoginID,
"52656727","Rodman Adam","System
Management","Corporate","US","Pennsylvania","54672910","52656727@company.com","IB
MR50\\Rodman Adam",
"54672910","Cooper Amos","IT
Security","Corporate","US","Pennsylvania","64646410","54672910@company.com","IBMR
50\\Cooper Amos",
"64646410","Herman Barbara","Operations","Corporate","US","New
Jersey","64646410","64646410@company.com","IBMR50\\Herman Barbara",
```

File del database risorse

I nomi dei file del database risorse terminano con il suffisso .rdb. A ciascuna risorsa corrisponde una riga nel file, in cui vengono specificati i valori per i seguenti campi separati da una virgola (nell'ordine):

- Nome risorsa 1 (ResName1)
- Nome risorsa 2 (ResName1)
- Nome risorsa 3 (ResName1)
- (Facoltativo) Un numero illimitato di campi aggiuntivi

I campi ResName eseguono solitamente il mapping sull'endpoint o sul gruppo di applicazioni della risorsa.

Sebbene si tratti di un'opzione facoltativa, la definizione di un universo richiede di specificare i campi per i seguenti tipi di informazioni relative alla risorsa. Definire i campi nei file con estensione .rdb che costituiscono la base di un file di configurazione in un universo.

- Applicazione
- ID Manager

Esempio: file del database risorse

Il seguente esempio di file contiene 3 record relativi alla risorsa.

```
ResName1,ResName2,ResName3,Description,ManagerID-Owner,Location,
"SYS1","RACFPROD","RACF22","Production RACF","77292450","Irvine,CA",
"Domain Users","NT5AVE","WinNT","Active Directory ","91236370","Houson,TX",
"DEVELOP","RACFPROD","RACF22","Production RACF","77292450","Irvine,CA",
```

File di configurazione

I nomi dei file di configurazione terminano con il suffisso .cfg. Il file di configurazione fa riferimento a un file del database utenti e ad un file del database risorse. Contiene le definizioni di ruolo ed i collegamenti fra utenti, ruoli e risorse.

Nota: le configurazioni multiple consentono la condivisione degli stessi file di database utenti e risorse.

Il file di configurazione contiene i seguenti elementi:

- Una sezione di intestazione contenente il titolare e la cronologia di modifica del file. Le prime due righe del file specificano il file del database utenti e risorse di riferimento per la configurazione. Il formato delle righe è il seguente:

  ```
  UsersDB,udb_pathname
  ResDB,rdb_pathname
  ```

  Nota: *udb_pathname* corrisponde al nome del percorso del file del database utenti; *rdb_pathname* corrisponde al nome del percorso del file del database risorse.

- Le dichiarazioni di entità dell'utente definiscono un sottoinsieme di utenti del file del database utenti. Ciascuna riga definisce un singolo utente, con il seguente formato:

  ```
  User, udb_record, PersonID
  ```

  Nota: *udb_record* corrisponde al valore di indice di un record nel file del database utenti. Il valore di indice del primo record relativo all'utente del file .udb corrisponde a zero. *PersonID* corrisponde al valore del campo ID personale nel record relativo all'utente.

- Le dichiarazioni di entità della risorsa definiscono un sottoinsieme di risorse del file del database risorse. Ciascuna riga definisce una singola risorsa, con il seguente formato:

  ```
  Res, rdb_record, ResName1, ResName2, ResName3
  ```

  Nota: *rdb_record* corrisponde al valore di indice di un record nel file del database risorse. Il valore di indice del primo record relativo all'utente del file .rdb corrisponde a zero. *Resname1*, *ResName2*, *ResName3* rappresentano i valori dei campi corrispondenti obbligatori del record relativo alle risorse.

- Le dichiarazioni del ruolo consentono di definire un ruolo in termini di utenti, risorse o altri ruoli nella configurazione. Ogni dichiarazione definisce un singolo ruolo in una riga, con il formato seguente:

  `Role,roleID,roleName,roleDescription,roleOrganization,roleOwner`

  Nota: *roleID* corrisponde all'identificatore numerico assegnato da CA RCM al ruolo. *roleName* corrisponde al nome univoco del ruolo, *roleDescription* al testo di descrizione del ruolo, *roleOrganization* all'organizzazione associata al ruolo e *roleOwner* all'utente titolare del ruolo.

- Le dichiarazioni di collegamento consentono di definire i contenuti del ruolo ed i privilegi utente come un set di collegamenti tra le entità utente ruolo e risorsa dichiarate. Ciascuna riga definisce un singolo collegamento, nel seguente formato:

  `Link_type,Entity1,Entity2`

  Nota: *Link_type* specifica il tipo di collegamento. *Entity1* ed *Entity2* specificano le entità collegate mediante l'indice di record di un'entità utente o risorsa, o l'ID di un'entità ruolo.

  La stringa *Link_type* può avere i seguenti valori:

  - User-Res: collegamento utente-risorsa
  - User-Role: collegamento utente-ruolo
  - Role-Res: collegamento ruolo-risorsa
  - Role-Role: collegamento ruolo-ruolo (collegamento padre-figlio nella gerarchia dei ruoli)

  Le entità devono essere elencate in ordine. Ad esempio, in una Utente-Risorsa, la prima entità corrisponde a un record relativo all'utente e la seconda a un record relativo alla risorsa. In un collegamento Ruolo-Ruolo, la prima entità corrisponde all'ID del ruolo padre e la seconda all'ID del ruolo figlio.

Esempio: file di configurazione

Le dimensioni dei file di configurazione sono in genere più grandi di quelle del presente esempio. In questo esempio, il ruolo 1001 dispone solo di una risorsa, il ruolo 1014 dispone di due risorse ed il ruolo 1015 contiene i ruoli 1001 e 1014 come elementi figlio.

```
UsersDB,.\UsersDB.udb
ResDB,.\ResDB.rdb
CreateDate,03/09/2007 12:27
ModifyDate,03/09/2007 12:27
StatusDate,17/04/2007 15:36
Owner1,Ilan Sharoni
Organization1,Company
Owner2,
Organization2,
Operation1,
Operation2,
Operation3,
Status,
ParentConfigName,SQL://(local).sdb/ConfigWithRoles.cfg
User,0,"45489940"
User,1,"47868650"
User,2,"52656727"
Res,0,"aPPLDeV","RaCFTeST","RaCF22"
Res,1,"BRLIMSYS","RACFPROD","RACF22"
Res,2,"DEVELOP","RACFPROD","RACF22"
Role,1001,"BASIC ROLE","Basic role - for all IT
users","Enterprise","82922230","Org Role","","45489940","Approved","09/05/2007
10:36","No Rule","Enterprise","Corporate",""
Role,1014,"Title - Product Manager","Characteristic Role (50%)","Title - Product
Manager","99883135","Org Role","","45489940","Approved","09/05/2007
10:36","Title=Product Manager;","Title","Corporate",""
Role,1015,"Title - Operator","Characteristic Role (50%)","Title -
Operator","45489940","Org Role","","45489940","Approved","09/05/2007
10:36","Title=Operator;","Title","Corporate",""
User-Res,0,2
User-Res,0,1
User-Role,1,1001
User-Role,2,1014
Role-Res,1001,0
Role-Res,1014,1
Role-Res,1014,2
Role-Role,1015,1014
Role-Role,1015,1001
```

Glossario

Collegamento diretto

Una connessione ininterrotta tra due entità, come ad esempio un collegamento utente-risorsa.

Collegamento doppio

Si ha nei casi in cui un collegamento diretto ed uno indiretto coesistono. Ad esempio: un utente è collegato direttamente ad una risorsa specifica e allo stesso tempo ad un ruolo, a sua volta collegato alla stessa risorsa.

Collegamento indiretto

Una connessione indiretta tra due entità. Ad esempio: un utente è collegato ad un ruolo specifico ed il ruolo è a sua volta collegato ad una risorsa specifica. In tal caso, il collegamento tra l'utente e la risorsa è un collegamento indiretto. Di seguito, vengono riportati ulteriori esempi:
Utente—Ruolo—Risorsa: collegamento indiretto utente-risorsa
Utente—Ruolo—Ruolo: collegamento indiretto utente-ruolo (gerarchia)
Utente—Ruolo—Ruolo—Risorsa: collegamento indiretto utente-risorsa
I collegamenti indiretti non vengono definiti per il caso utente-risorsa-ruolo. In questo caso, l'utente è collegato direttamente ad una risorsa ed il ruolo è collegato direttamente alla stessa risorsa. L'utente, invece, non è collegato in nessun modo al ruolo in questione.

Collegamento o Collegamento entità

Indica il collegamento tra due entità. I collegamenti possibili sono:

- utente-ruolo
- utente-risorsa
- ruolo-risorsa
- ruolo-ruolo (gerarchia)

I collegamenti possono essere categorizzati come collegamenti diretti, doppi o indiretti.

Collegamento ruolo-ruolo

Questo tipo di collegamento rappresenta una relazione di tipo gerarchico. Gli utenti membri di un ruolo padre sono automaticamente membri anche del ruolo secondario e, pertanto, dispongono di tutti i privilegi del ruolo secondario.

Configurazione

Una struttura dati propria di CA RCM contenente una snapshot delle definizioni relative agli utenti, alle risorse e ai ruoli (se disponibili), nonché delle relazioni (privilegi) che intercorrono tra loro.

Configurazione modello

Si tratta di una copia della configurazione principale. Il processo di audit viene eseguito sulla configurazione modello. La serie di file di configurazione ottenuta viene confrontata dal sistema DNA Sage di Eurekify con i file di configurazione principale originali. Le differenze verranno caricate nel computer di produzione.

Configurazione principale

La configurazione originale scaricata dal computer di produzione. La configurazione principale presenta le definizioni reali.

Connettori

I connettori si servono dei convertitori per accedere al computer di produzione durante i processi di download e caricamento. Esistono diversi tipi di connettori per i processi di importazione ed esportazione.

defaultSettings.xml

Un file XML relativo ai dettagli di connessione contenuto nella directory principale CA RCM nella directory secondaria del convertitore. Servirsi del modulo DM di CA RCM per eseguire l'aggiornamento.

Entità

Si riferisce ad uno dei seguenti:

- Utente
- Ruolo
- Risorsa

Figli

Specifico del tipo di ticket.
Il numero di figli elencati per ogni ticket della campagna indica il numero di responsabili dell'approvazione assegnati alla campagna stessa.
Il numero di figli elencati per un ticket di approvazione corrisponde al numero di [entità] di cui il responsabile specifico deve eseguire l'audit. Con [entità] si indica il tipo di campagna: certificazione utente, ruolo o risorsa.

Flusso di lavoro

Le campagne e i processi di approvazione sono gestiti dal flusso di lavoro, ossia una serie di istruzioni che determinano la logica dell'applicazione. Il flusso di lavoro viene a sua volta generato da Workpoint™, un motore del flusso di lavoro per la gestione dei processi di business (BPM).

Mapping.xml

Un file XML relativo ai dettagli di connessione contenuto nella directory <Eurekify home directory>\<Converter directory>.. Servirsi del modulo di DM di Eurekify per eseguire l'aggiornamento.

RACI

Il diagramma RACI, o matrice RACI, descrive i ruoli e le responsabilità associati a diversi utenti o team, in particolare in merito a progetti e processi dipartimentali ed interfunzionali. All'interno del portale Eurekify, il diagramma RACI costituisce l'origine dei responsabili dell'approvazione riportati nel presente manuale, i quali sono elencati nel file di configurazione del responsabile dell'approvazione.
Il diagramma RACI suddivide le attività in quattro tipi di responsabilità di partecipazione, le quali verranno assegnate a diversi ruoli all'interno del progetto o del processo.
Le seguenti tipologie di responsabilità costituiscono l'acronimo RACI:

Responsible (Persona responsabile):

I responsabili dell'attività. Più risorse possono essere responsabili di un'attività.

Accountable (Responsabile dell'approvazione)

il responsabile ultimo del corretto completamento dell'attività. A ciascuna attività deve corrispondere una sola risorsa A.

Consulted (Persona consultata)

Coloro a cui viene richiesta un'opinione. Si tratta di una comunicazione bidirezionale.

Informed (Persona informata)

Coloro che vengono aggiornati in merito all'avanzamento del processo. Si tratta di una comunicazione unidirezionale.

Accade spesso che il ruolo di "accountable" corrisponda a quello di "responsible". Si consiglia, tuttavia, di far corrispondere ad ogni ruolo un solo tipo di partecipazione nell'ambito di un progetto o di un processo. Alcune aziende ed organizzazioni consentono tipi di partecipazione doppia. Ciò implica che i ruoli non sono completamente risolti e impedisce all'approccio RACI la definizione di ruoli unici per ciascuna attività. Per ulteriori informazioni RACI, consultare la pagina http://www.pmforum.org/library/tips/pdf_files/RACI_R_Web3_1.pdf.

Scheda di audit

Un file la cui estensione è .aud. Viene generato dal DNA e contiene un elenco di violazioni o di situazioni fuori modello. Ciascuna voce corrisponde ad una violazione collegata ad un'entità o un collegamento. Una scheda di audit può essere modificata nel modulo DNA aggiungendo istruzioni relative alla correzione o all'approvazione di una violazione. Per ulteriori informazioni, consultare il DNA User Manual.

Scheda di audit delle approvazioni

Una scheda di audit contenente tutte le violazioni approvate. Può essere utilizzata nel corso di un audit per evitare la ripetizione di avvisi di violazione già approvati.

Ticket

I ticket sono elementi di lavoro che possono essere visualizzati nella coda ticket. Possono essere informativi o di lavoro, di tipo gerarchico oppure contenere solamente informazioni relative a un processo.

Universo

Termine utilizzato per indicare la coppia univoca configurazione principale/configurazione modello.

Violazioni

Una violazione è un'infrazione dei criteri di sicurezza, delle linee guida, delle regole del processo di business e/o dei regolamenti aziendali. CA RCM identifica tali infrazioni e, se necessario, le elenca nelle schede di audit. Il portale CA RCM contiene anche le colonne Violazioni, i cui numeri elencati corrispondono al numero di violazioni associate alla riga della tabella in questione.

Indice